

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE ATENCION REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

En la ciudad de México, Distrito Federal, a las 11:00 horas del día 03 de mayo de 2005 en la Sala 3 de Planta Baja del edificio ubicado en Av. Insurgentes Sur N. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, y con fundamento en el artículo 35 fracción V segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se emite la presente acta de fallo relativa a dicha licitación, por lo que se reunieron los servidores públicos del FONACOT designados para presidir los trabajos de la Licitación Pública Nacional 14120001-011-05 y los licitantes que adquirieron las bases con el objeto de celebrar el acto del fallo de la Licitación antes referida los nombres, representaciones y firmas figuran al final de esta acta.

Los nombres, cargos y firmas de los servidores públicos que asisten al presente acto son los que aparecen a continuación:

| | |
|----------------------------------|---|
| Ing. Jacob D. Mendoza Arellano | Representante de la Subdirección General de Administración. |
| Lic. Celia Nájera Alarcón. | Representante del Área Jurídica. |
| C.P. Mario Villalobos Rosas | Representante del Órgano Interno de control del FONACOT |
| Lic. Juan Carlos Coria Maldonado | Representante del Área Técnica |

El Ing. Jacob D. Mendoza Arellano, Director de Recursos Materiales, Servicios Generales e Inmuebles, dio la bienvenida a nombre del Fondo de Fomento y Garantía para el consumo de los trabajadores a los presentes.

| | |
|--|---------|
| C. Eduardo Llano ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V. | ASISTIO |
| C. Melissa Romero AVANTEL, S.A. | ASISTIO |
| C. Gabriel Acosta TELETECH DE MEXICO S.A. DE C.V. | ASISTIO |
| C. Benigno Sánchez BUSINESS ADVANTAGE S.C. | ASISTIO |

Se comunicó a los presentes que en el acto de recepción de propuestas y apertura de la propuesta técnica, se desecho la propuesta de la empresa: **CAFI ASESORES EN COBRANZA S.C.**, ya que no presento los sobres debidamente identificados como se solicita en el numeral **9.1** primer párrafo que a la letra dice " El sobre uno debidamente identificado, propuesta técnica, deberá contener la siguiente documentación" y **9.2** que a la letra dice " El sobre dos debidamente identificado como propuesta económica, deberá contener la cotización del servicio ofertado conforme al Anexo **6**, el cual forma parte de las presentes bases, y de la evaluación técnica, se desecharon las propuestas de las empresas:

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA
CONTRATACION DE UN SERVICIO DE ATENCION REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMATICA S.A. DE C.V.

III. REQUISITOS DE LA EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO:

| | | | | |
|--|--|--|----|---|
| <p>Contar con Experiencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La prestación de servicios financieros a clientes como: saldos de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta, pagos vía telefónica, etc., por más de un año ininterrumpido. 2. Cobranza a personas físicas o morales por más de un año ininterrumpido del sector financiero. 3. Campañas de tele marketing por más de un un ininterrumpido del sector financiero 4. El otorgamiento de información vía telefónica y atención a clientes por más de un año ininterrumpido | | | No | No demostró de forma documental realizar cobranza, así como durante lo visita técnica no se pudo verificar |
| <p>Durante la visita de evaluación técnica a las instalaciones del licitante, se demostrará la capacidad de desborde y atención de llamadas al SITE alternativo.</p> | | | NO | No se pudo demostrar el desborde al SITE alternativo y para poder realizar la prueba tenían que dar de baja el servicio de la campaña vigente con un cliente y contactarían al carrier para desviar el número |
| <p>6.-Sistema de Monitoreo de calidad en atención de llamadas</p> | <p>La interface brindará la opción de supervisar a los agentes desde cualquier computadora conectada al centro de contacto sobre la red local o bien sobre Internet, Permitirá la interacción con los agentes, lo cual nos dará los siguientes posibilidades: escuchar la conversación del agente activo, visualizar la pantalla del agente activo, asistencia o intervención de la llamada y/o en la pantalla, mediante voz o un cuadro de texto tipo "chat", la posibilidad de envío de mensajes, recordatorios o acepciones a la campaña. La aplicación estará basada en el uso de visor de internet, con menús intuitivos; que nos permita además conocer vía remota y en tiempo real de la campaña:</p> | | No | Únicamente se mostró como se monitorea a un agente escuchando la voz, pero no se mostró el monitoreo del agente desde un supervisor. |
| <p>15.-Las estaciones de trabajo deberá medir al menos 1 metro de ancho y deberán estar equipadas con PC y diadema telefónica.</p> | <p>Es importante comentar que actualmente las estaciones de trabajo miden 80 cm. Por ser requerimiento de nuestros actuales clientes, sin embargo Centro de Soluciones en Informática, S.A. De C.V., se compromete a que las estaciones de trabajo medirán al menos un metro de ancho y deberán estar equipadas con PC y diadema telefónica.</p> | | No | Las estaciones de trabajo no cumplen con este punto. |
| <p>El SITE del centro principal y el centro alternativo deberán contar con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Dispositivos de control de humedad y temperatura, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. | <p>Sistema de control de humedad y temperatura GPAS</p> | | No | No cuenta con dispositivos de control de humedad y temperatura. |

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE ATENCION REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

| | | | |
|--|--|----|---|
| ◆ Dispositivos de monitoreo de accesos, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. | Centro de Soluciones en Informática, S.A. De C.V., actualmente esta en la espera de la instalación de los sistemas de control de acceso del personal, el cuál de acuerdo al proveedor este estará listo en seis semanas. | No | No cuenta con estos dispositivos implementados. |
| ◆ Sistemas de control de acceso de personal, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. | Centro de Soluciones en Informática, S.A. De C.V., actualmente esta en la espera de la instalación de los sistemas de control de acceso del personal, el cuál de acuerdo al proveedor este estará listo en seis semanas. | No | No cuenta con estos dispositivos implementados. |

COINTSA S.C.

III. REQUISITOS DE LA EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO:

| | | | |
|--|---|----|---|
| <p>Contar con Experiencia en:</p> <p>5. La prestación de servicios financieros a clientes como: saldos de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta, pagos vía telefónica, etc., por más de un año ininterrumpido.</p> <p>6. Cobranza a personas físicas o morales por más de un año ininterrumpido del sector financiero.</p> <p>7. Campañas de tele marketing por más de un año ininterrumpido del sector financiero</p> <p>8. El otorgamiento de información vía telefónica y atención a clientes por más de un año ininterrumpido</p> | Presento cartas de servicios de telemarketing | No | El licitante no demostró con ningún documento el servicios por más de un año ininterrumpido en el sector financiero respecto a cobranza y servicios financieros |
| c) Los licitantes deberán presentar por escrito la descripción de todos y cada uno de los términos y condiciones establecidas en el Anexo No. 4 así como describir de manera precisa las herramientas de hardware y software con las que cuenta el licitante para satisfacer los requerimientos técnicos. | | No | No especifica las condiciones de cada uno de los términos del anexo 4 y si cumplirá con los servicios |

| | | | |
|--|---|----|---|
| Presentar esquema de horarios, roles de agentes, número de posiciones y de supervisores de como se atenderán los servicios solicitados por Fonacot. Así como el procedimiento de la puesta a punto de un 20% extra de capacidad de contingencia para atender picos en la demanda de servicios. | Esquema de horarios según tabla de servicios solicitados por FONACOT en anexo 4 | No | No establece el rol de los agentes, ni lo horarios en lo que trabajará cada agente, simplemente especifica cuantos agentes propone para cada servicio |
|--|---|----|---|

| | | | |
|--|---|----|---|
| E) NIVELES DE SERVICIO ESPERADO | Carta bajo protesta de decir verdad a brindar el servicio | No | No especifica bajo documento alguno si cumplirá con el nivel de servicio esperado por FONACOT |
|--|---|----|---|

| | | | |
|--|--|----|---------------------------------------|
| <p>INSTALACIONES:</p> <p>El centro principal y el centro alterno deberán cumplir con lo siguiente:</p> <p>◆ Instalaciones eléctricas con sistema(s) de tierra física, lo cual se deberá comprobar presentando el diagrama de tierras.</p> | Instalaciones eléctricas con sistema(s) de tierra física, lo cual se deberá comprobar presentando el diagrama de tierras | No | No lo mostraron en la visita técnica. |
|--|--|----|---------------------------------------|

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE ATENCION REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

| | | | |
|---|---|----|---|
| ◆ Sistema(s) de energía ininterrumpible, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. | Sistema(s) de energía ininterrumpible, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. | No | En el centro alterno no cuentan con UPS. |
| ◆ Planta de emergencia de energía eléctrica, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del equipo. | | No | No lo presenta en ninguno de los dos centros. |
| El SITE del centro principal y el centro alterno deberán contar con lo siguiente: | Dispositivos de control de humedad y temperatura, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. | No | No cuentan con controlador de humedad |
| ◆ Dispositivos de control de humedad y temperatura, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. | | | |
| ◆ Dispositivos de monitoreo de accesos, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. | Dispositivos de monitoreo de accesos, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. | No | No hay sistema de monitoreo de acceso |
| ◆ Sistemas de control de acceso de personal, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. | Sistemas de control de acceso de personal, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. | No | El site no cuenta con un sistema de control de acceso |
| ◆ Sistema de detección y extinción de fuego con base a gas FM200, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. | Sistema de detección y extinción de fuego con base a gas FM200, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. | No | No cuentan en ninguno de los dos centros |

IMPULSE TELECOMUNICATIONS DE MEXICO S.A. DE C.V.

III. REQUISITOS DE LA EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO:

| | | | |
|--|---|----|--|
| <p>Contar con Experiencia en:</p> <p>9. La prestación de servicios financieros a clientes como: saldos de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta, pagos vía telefónica, etc., por más de un año ininterrumpido.</p> <p>10. Cobranza a personas físicas o morales por más de un año ininterrumpido del sector financiero.</p> <p>11. Campañas de tele marketing por más de un un ininterrumpido del sector financiero</p> <p>12. El otorgamiento de información vía telefónica y atención a clientes por más de un año ininterrumpido</p> | <p>a. Prestación de servicios financieros con American Express y Santander Serfin</p> <p>b. Realiza cobranza preactiva a través del cargo a tarjeta de crédito</p> <p>c. Campañas de telemarketing con Santander Serfin</p> <p>d. Otorgamiento de información a ISSSTE y Gobierno de Estados Unidos en Colombia</p> | No | <p>No demostró de forma documental realizar cobranza, así como durante la visita técnica no se pudo verificar, sólo mencionó que el área donde daba servicio a bancos, sin especificar el tipo de servicio era confidencial y no se tenía acceso. No se anexo lista de contactos (nombre, puesto y teléfono de la persona a contactar para solicitar referencias) con los que trabajan o han trabajado en este rubro</p> |
|--|---|----|--|

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE ATENCION REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

Conforme a lo señalado en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se determina que las cotizaciones de las propuestas solventes de los concursantes de quienes se realizó el análisis de ofertas económicas y fueron aceptadas son:

| Descripción | Costo Unitario | Costo Total Mensual |
|---|----------------|---------------------|
| BUSINESS ADVANTAGE S.C. | | |
| 25 Estaciones de Atención Remota a Clientes | \$ 19,336.61 | \$ 483,415.25 |
| | IVA | \$ 72,512.28 |
| | TOTAL | \$ 555,927.53 |
| TELETECH DE MEXICO S.A. DE C.V. | | |
| 25 Estaciones de Atención Remota a Clientes | \$ 29,651.00 | \$ 741,275.00 |
| | IVA | \$ 111,191.25 |
| | TOTAL | \$ 852,466.25 |
| AVANTEL S.C. | | |
| 25 Estaciones de Atención Remota a Clientes | \$ 25,323.20 | \$ 633,080.00 |
| | IVA | \$ 94,962.11 |
| | TOTAL | \$ 728,042.00 |
| ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V. | | |
| 25 Estaciones de Atención Remota a Clientes | \$ 21,698.00 | \$ 542,450.00 |
| | IVA | \$ 81,367.50 |
| | TOTAL | \$ 623,817.50 |
| MERKAFON DE MEXICO, S.A. DE C.V. | | |
| 25 Estaciones de Atención Remota a Clientes | \$ 32,550.00 | \$ 813,750.00 |
| | IVA | \$ 122,062.50 |
| | TOTAL | \$ 935,812.50 |

Atendiendo a lo anterior, se dio lectura al dictamen de fallo, en el que se establece que hasta esta etapa del procedimiento, los licitantes que han cumplido con lo requerido y una vez efectuado este último se determino lo siguiente:

La proposición aceptada es solvente y satisface la totalidad de los requerimientos de la presente Licitación Pública Nacional, por lo que con fundamento en lo establecido en el artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se procede a dar el resultado del concurso y el fallo inapelable, por lo que se declara como concursante seleccionado a **BUSINESS ADVANTAGE S.C.**, por un importe total mensual de \$ **483,415.25** más el 15% de IVA para la Contratación de un Servicio de Sistema de Atención Remota a Clientes de FONACOT, por lo que se le adjudica el contrato correspondiente por haberse encontrado que su proposición reúne las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas, garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas y es la mas conveniente para el FONACOT. El prestador del servicio tiene la capacidad técnica requerida en el anexo técnico de las bases de la presente licitación.

La presente acta surge para la empresa: **BUSINESS ADVANTAGE S.C.**, para efectos de notificación en forma, y por ello se obliga a firmar el contrato respectivo dentro de los veinte días naturales contados a partir de esta fecha. Asimismo, se compromete a obtener y entregar dentro del plazo de diez días naturales contados a partir de la firma del Contrato, la garantía del mismo por el 10% del importe del contrato.

**ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA
CONTRATACION DE UN SERVICIO DE ATENCION REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.**

El concursante seleccionado para la Contratación del Servicio de este concurso, acepta que en caso de incumplimiento del contrato, independientemente de la rescisión que proceda, el FONACOT quedara liberado de todas las obligaciones contraídas con motivo de esta adjudicación.

Asimismo, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en este acto se hace entrega a los representantes de las empresas que asistieron, copia de la presente acta.

Con lo anterior y siendo las 12:00 horas, se da por concluida la presente acta y previa lectura que de la misma hacen las personas que en ella intervinieron, la ratifican en todas y cada una de sus partes firmando al margen y al calce para constancia y efectos legales procedentes, los asistentes que así quisieron hacerlo.

Por parte de los Funcionarios:

Ing. Jacob D. Mendoza Arellano
Representante de la Subdirección General de Administración.

Lic. Celia Nájera Alarcón.
Representante del Área Jurídica.

C.P. Mario Villalobos Rosas
Representante del Órgano Interno de control del FONACOT

Lic. Juan Carlos Coria Maldonado
Representante del Área Técnica

Por parte de los Proveedores:

C. Eduardo Llano
ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V.

C. Melissa Romero
AVANTEL, S.A.

C. Gabriel Acosta
TELETECH DE MEXICO S.A. DE C.V.

C. Benigno Sánchez
BUSINESS ADVANTAGE S.C.
