

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a las 11:00 horas del día 11 de abril de 2005, en la Sala 3 de Planta Baja del edificio ubicado en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Del. Cuauhtémoc, México D.F., se reunieron los servidores públicos de FONACOT designados para presidir los trabajos de la Licitación Pública Nacional No. 14120001-011-05 y licitantes que adquirieron las bases con el objeto de celebrar la Junta de Aclaraciones a las Bases de la Licitación referida.

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

Lic. Jacqueline P. Gutierrez Bautista	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 de FONACOT.
Ing. Arturo Estrada Hernández	Representante del Área Técnica
Lic. Juan Carlos Coria Maldonado	Representante del Área Técnica
Lic. Ojilvie Campos	Representante del Área Técnica
Ing. Christopher González Bojorquez	Representante del Área Técnica

Por parte de los proveedores que adquirieron las bases de la licitación y que se presentaron a esta junta de aclaraciones.

C. Jorge Garza Verduzco	MERKAFON DE MEXICO S.A. DE C.V.
C. Jorge Magaña Lusthoff	IMPULSE TELECOMUNICATIONS DE MEXICO S.A. DE C.V.
C. Ricardo Pérez Molero	CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMATICA S.A. DE C.V.
C. Roberto Sánchez Cuellar	PROMOCION Y OPERACIÓN S.A. DE C.V.
C. Juan Antonio Olivares V.	ATENTO MEXICANA S.A. DE C.V.
C. Esteban Salazar Hernández	COINTSA S.C.
C. Melissa Romero Chacon	AVANTEL S.A.
C. Mario Medina	MEGA DIRECT
C. Luis Aceves Najera	CAFI ASESORES EN COBRANZA S.C.

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

La Lic. Jacqueline P. Gutierrez Bautista, L.C.P. Adquisiciones, Obra Publica e Inventarios, dio la bienvenida a los licitantes que participaron.

COINTSA S. C.

1. ¿Quién pagará el costo de llamadas de salida y larga distancia?

R: FONACOT cubrirá los costos de llamadas de salida y larga distancia

2. De acuerdo al anexo 4: Punto I: Servicios requeridos; Inciso b; número 3: Los scripts de cobranza, ¿los elabora FONACOT, o el licitante ganador lo hará en formato libre?

R: FONACOT elaborará los scripts, sin embargo el licitante puede hacer sus propuestas que serán verificadas por el Fondo

3. Del anexo 4; Punto III: Requisitos de la empresa proveedora del servicio; incisos a y b: ¿Los documentos que se mencionan deberán entregarse con la propuesta técnica o serán mostrados y evaluados en la visita técnica; ya que en el anexo 3 no se menciona como documentos a acompañarse con la propuesta técnica?; incisos d y f: Sobre la documentación adicional, ¿Estos sólo se deberán entregarse por el licitante ganador?

R.- Los documentos que se mencionan en el Anexo 4, punto III, incisos a, b, c, d y f deberán ser integrados en la propuesta técnica que presenten los licitantes participantes.

Atento Mexicana S.A. de C.V.

1. Puede describir como funciona la tarjeta Fonacot?

R: La tarjeta FONACOT es un medio de disposición del crédito. El cliente se presenta a un establecimiento comercial afiliado muestra su tarjeta y con ella realiza la compra según el procedimiento de ejercicio de crédito. Del Centro de Atención Remota se requiere la autorización de las transacciones, el ejercicio y la activación de la tarjeta.

2. Cómo se autentica al cliente?

R: Preguntándole de manera aleatoria datos personales almacenados en las bases de datos de FONACOT.

3. Cómo es el identificador de las tarjetas Fonacot para activarlas, numérico o alfanumérico?

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

R: Alfanumérico

4. Qué tipo o protocolo de encriptación requieren en el punto 3 de la página 17.

R: IPSEC

5. El costo de telefonía de outbound, deberá estar incluido en el costo unitario de la estación remota?

R: No, ese costo lo cubrirá FONACOT directamente con el proveedor de telefonía convencional.

6. El costo de los enlaces privados deberá estar incluido en el costo unitario de la estación remota?

R: El costo del enlace digital deberá estar incluido en el costo unitario de la estación remota

7. Los servicios de soporte de Chat y correo electrónico, se requiere desde el primer día de operación?

R: Si

8. Cuanto tiempo de implementación habrá una vez notificada la adjudicación del servicio?

R: 10 días

9. En la página 21 a qué se refiere con tiempo de escucha integral?

R: Son los tiempos relacionados con el tiempo de respuesta del agente después que el usuario navegó por el IVR.

10. En referencia al punto 2 en la página 22, es requisito que esté integrada la atención multicanal (voz, e-mail, fax y chat) en una sola herramienta, o puede proporcionarse con diferentes herramientas?

R.- Es requisito que la atención multicanal este en una sola herramienta.

11. Qué facilidades para el e-mail se requieren?

R: Que se reciba correos de los usuarios para requerimiento de información y que sean contestados.

12. En referencia al punto 7 de la página 22, de qué depende que se grabe del 1% o el 100% de las llamadas, cuál será el promedio requerido?

R: No se cuenta con un estimado, el uso es para fines de calidad y para seguridad del servicio.

13. En referencia al punto 8 de la página 22, cuanto tiempo se deberán guardar las grabaciones?

R: No se cuenta con un tiempo definido, sin embargo con base a las evaluaciones de los servicios, se determinará el tiempo de guarda.

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE
FONACOT.

AVANTEL S.A.

Preguntas Técnicas

Pregunta 1.

Las 25 estaciones que se indican, incluye la estación del supervisor o supervisores?

R.- No, solo de agentes

Pregunta 2.

En referencia a la pregunta anterior si se solicitan 25 estaciones favor de proporcionar el número de horas que operara cada estación en el mes?

R.-Esto depende del rol que establezca cada licitante según los horarios establecidos en las bases.

Pregunta 3.

Servicios requeridos.- La convocante solicita que las llamadas sean contestadas a través del número 01-800 con el que actualmente cuenta FONACOT, solicitamos a la convocante quede abierta la posibilidad de que el no. 800 sea proporcionado por otro carrier y se determine por el licitante ganador

R.- No

Pregunta 4.

Se solicita a la convocante confirme que las llamadas inbound y outbound (01800, local, larga distancia, telemensajes) deben ser incluidas en la propuesta económica?

R.- No deben de ser incluidas, FONACOT las pagará directamente al proveedor de telefonía.

Pregunta 5.

En caso de que esto costos no sean considerados solicitamos nos indique como serán cubiertos

R.- No deben de ser incluidas, FONACOT las pagará directamente al proveedor de telefonía.

Pregunta 6.

Anexo 4, Punto 2, Inciso C), numeral 2, página 17.- Se solicita al convocante se sirva proporcionar el número aproximado de solicitudes de información que se reciben por correo electrónico, bien sea por día o por mes, y en caso de no contar con este servicio actual, se le solicita que nos indique un máximo de número de mails en los que tendríamos que basar la propuesta

R.- No contamos con estimado

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

Pregunta 7.

En referencia a la pregunta anterior solicitamos a la convocante nos aclare si este servicio estará reflejado en el precio por estación

R.- Si

Pregunta 8.

Solicitamos a la convocante nos aclare si el servicio de limpieza y depuración de la base de datos de Fonacot también será considerada para la propuesta técnica y económica?

R.- No

Pregunta 9.

En caso de resulta negativa la respuesta FONACOT se compromete a entregar la base de datos con los datos de sus clientes actualizada, en orden y con los campos necesarios para contactarlos, así como las claves de larga distancia de cada uno?

R.-Si

Pregunta 10.

En caso de que el licitante deba de considerar la depuración de esta base de datos para la propuesta, solicitamos a la convocante nos indique cuantos registros debemos de considerar?

R,. No aplica

Pregunta 11.

Solicitamos a la convocante si para esta licitación se deberá considerar el servicio de recordatorio para la invitación de la renovación del crédito a sus clientes cumplidos?

R.- Refierase al anexo 4

Pregunta 12.

En caso de resultar afirmativo de cuantos registros se deben de considerar al mes y en que horarios.

R.- Refierase al anexo 4

Pregunta 13.

Si la convocante solicita que se realicen estos recordatorios a los clientes también se podrán realizar por medio de mensajes pregrabados adicionalmente de la llamada telefónica

R.- Refierase al anexo 4

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

Pregunta 14.

En el punto III Requisitos de la empresa proveedora de servicio. Punto B). El centro de atención principal y alternativo deberán estar localizados en el territorio nacional?

R.- Si

MERKAFON S.A. DE C.V.

1.- En LA PAGINA 22 PUNTO 3. Tercer Bullet.- Ruteo inteligente de llamadas que se generan via Web. Como se genera la llamada vía web?? Podrían ser mas precisos en cuanto a la operación de este ruteo?

R.- Se refiere a la capacidad de recibir llamadas generadas por Internet, el ruteo deberá funcionar igual que para una llamada normal.

2.- Solo como aclaración:
En la tabla resumen no están incluyendo los siguientes puntos:

- I.B.2.- Trabajadores Morosos
- I.C.2.- Otorgar respuesta a las Solicitudes de información.....
- I.C.- punto final de IVR

R.- No, ya que en la tabla solamente se incluyeron las llamadas que son atendidas por los agentes.

3.- Como recobrarían los costos telefónicos de las llamadas de salida (locales y larga distancia)?

R.- Estas las paga FONACOT directamente al proveer de telefonía.

4.- Como recobrarían los costos telefónicos de los números 1-800?

R.- FONACOT pagará directamente al proveedor de telefonía

5.-Se solicita respetuosamente a la convocante, Favor de proporcionarnos reportes históricos del 2004 y 2005 de trafico de llamadas de los servicios que se prestan actualmente para cada servicio? (por medias horas)

R.- No se cuenta con históricos de los servicios pues el CAT funcionará muy diferente a como opera actualmente SIAUCF.

6.- En el Anexo 6 Propuesta Económica.

El costo Unitario se refiere al costo por cada estación de Telemarketing por cada hora de operación? (favor de especificar)

Y el total mensual al costo total de las 25 estaciones por el tiempo que laborarían en cada una de las campanas de acuerdo a la información proporcionada en el anexo 4? (favor de especificar)

R.- El costo unitario es por estación por mes y el costo total mensual es por las 25 estaciones.



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE
FONACOT.

En este acto se constato que en el modulo de COMPRANET no se recibieron Preguntas para esta licitación por medios Remotos de Comunicación Electrónica, así mismo se convoca a otra junta de aclaraciones para el día 12 de abril del 2005 a las 11:00 horas en el mismo lugar.

Se preguntó a los licitantes participantes que hicieron acto de presencia en ésta junta si no tenía alguna otra pregunta u observación, a lo que dijeron que no, por lo tanto se dio por terminada ésta junta de aclaraciones a las 12:00 horas del mismo día de su inicio, firmando al calce y al margen los que en ella intervinieron como constancia de su participación.

Por parte de los Funcionarios:

Lic. Jacqueline P. Gutiérrez Bautista
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 de FONACOT.

Ing. Arturo Estrada Hernández
Representante del Área Técnica

Lic. Juan Carlos Coria Maldonado
Representante del Área Técnica

Lic. Ojilvie Campos
Representante del Área Técnica

Ing. Christopher González Bojorquez
Representante del Área Técnica

Por parte de los Proveedores:

C. Jorge Garza Verduzco
MERKAFON DE MEXICO S.A. DE C.V.

C. Jorge Magaña Lusthoff
IMPULSE TELECOMUNICATIONS DE MEXICO S.A. DE C.V.

C. Ricardo Pérez Molero
CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMATICA S.A. DE C.V.



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE
FONACOT.

C. Roberto Sánchez Cuellar
PROMOCION Y OPERACIÓN S.A. DE C.V.

C. Juan Antonio Olivares V.
ATENTO MEXICANA S.A. DE C.V.

C. Esteban Salazar Hernández
COINTSA S.C.

C. Melissa Romero Chacon
AVANTEL S.A.

C. Mario Medina
MEGA DIRECT

C. Luis Aceves Najera
CAFI ASESORES EN COBRANZA S.C.
