



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los artículos 26 fracción I, 28 fracción I, y 31 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el artículo 30 de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia; por conducto de la Subdirección General de Administración, ubicada en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, en México, Distrito Federal, con teléfono 52-65-74-00 extensiones 7380 y 7611, celebrará la Licitación Pública Nacional No. 1410001-0XX-07, para la Operación de un Escritorio de Servicio, de acuerdo a las siguientes:

#### BASES:

#### GLOSARIO DE TÉRMINOS.

1. **Área responsable de la contratación:** Las áreas administrativas del INSTITUTO FONACOT facultadas para llevar a cabo procedimientos de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas o adjudicación directa, en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, así como de contratación de servicios.
2. **Área solicitante:** Las que de acuerdo a sus necesidades requieran la contratación de servicios.
3. **Área técnica:** La que establezca especificaciones y normas de carácter técnico.
4. **S.F.P.:** Secretaría de la Función Pública.
5. **COMPRANET:** Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales, desarrollado por la S.F.P., con dirección electrónica en Internet: <http://www.compranet.gob.mx>
6. **Contrato:** Instrumento legal que suscribe el INSTITUTO FONACOT con el Licitante adjudicado en el que constan los derechos y obligaciones, conforme a los cuales se regirán las partes.
7. **Convocante y/o Contratante:** Instituto del Fondo Nacional Para el Consumo de los Trabajadores y/o Instituto Fonacot.
8. **Internet:** Red Mundial de Computadoras.
9. **IVA:** Impuesto al Valor Agregado.
10. **Ley:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
11. **Licitante:** La persona que participe en la presente Licitación que ofrece sus productos o servicios al INSTITUTO FONACOT.
12. **Prestador del servicio:** La persona física o moral, que celebre con el INSTITUTO FONACOT, el contrato o pedido que se derive de esta Licitación Pública.
13. **Reglamento:** Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
14. **Programa informático:** El medio de captura desarrollado por la S.F.P. que permite a los licitantes, así como al Instituto Fonacot, enviar y recibir información por medios remotos de comunicación electrónica, así como generar para cada licitación pública un mecanismo de seguridad que garantice la confidencialidad con la cual podrán abrirse los sobres que contengan las proposiciones en la fecha y hora establecidas en la convocatoria para inicio de los actos de presentación y apertura.



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

---

15. **Medio de identificación electrónica:** conjunto de datos electrónicos asociados con un documento que son utilizados para reconocer a su autor, y que legitiman el consentimiento de éste para obligarlo a las manifestaciones que en él se contienen, de conformidad con el artículo 27 de la Ley.
16. **Certificación del medio de identificación electrónica:** el proceso mediante el cual la S.F.P. emite un certificado digital para establecer la identificación electrónica de un licitante.
17. **IMSS:** Instituto Mexicano del Seguro Social.
18. **Testigo Social:** Las personas físicas que pertenezcan o no a organizaciones no gubernamentales, así como las propias organizaciones no gubernamentales, que cuenten con el registro correspondiente ante la S.F.P., que a solicitud de las dependencias y entidades, de mutuo propio, o a solicitud de la propia S.F.P., podrán participar con derecho a voz en las contrataciones que lleven a cabo las dependencias y entidades, emitiendo al término de su participación un testimonio público sobre el desarrollo de las mismas.
19. **RFC:** Registro Federal de Contribuyentes.
20. **SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
21. **ES:** Escritorio de Servicio, punto único de contacto entre los usuarios de servicios de TIC y la DTI para la administración de los requerimientos, el cual es el objeto de esta licitación.
22. **DTI:** Dirección de Tecnología de Información del Instituto Fonacot.
23. **TIC:** Tecnologías de Información y Comunicaciones que comprende equipo de cómputo personal y centralizado, software y dispositivos de impresión, que sean utilizadas para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar: información, datos, voz, imágenes y video.
24. **ACD:** Automatic Call Distribution, sistema para el ruteo de tráfico de voz y datos a los agentes de acuerdo a reglas específicas de negocio.
25. **CTI:** Computer Telephony Integrated, sistema que permite a un agente la pre-identificación del usuario con base al ANI o un identificador único definido.
26. **IVR:** Interactive Voice Response IVR para ruteo de llamadas. Permite programar el flujo de llamadas y provee a los usuarios menús de voz pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada antes de transferirla a un operador.
27. **ITIL:** Information Technology Infrastructure Library, es un conjunto de libros donde se encuentran documentados todos los procesos de la provisión de servicios de tecnología de información hacia la organización.
28. **Requerimiento:** Un requerimientos se deberá entender como cualquier incidente, problema, solicitud de cambio (RFC) o cambio estándar, entre otros, que se puede generar como resultado de una petición expresa de la DTI, de una solicitud del cliente o usuario final de los servicios o bien por la operación misma de la infraestructura de TIC.
29. **Incidente:** Cualquier desviación de la operación estándar y que causa o puede causar una interrupción o reducción de la calidad del servicio.
30. **Problema:** Una condición identificada en múltiples incidentes que exhiben síntomas comunes y de la cual no se conoce la causa.
31. **Solicitud de cambio (RFC):** Método formal usado para registrar en detalle los deseos de una mejora o alteración a cualquier activo de la infraestructura de TIC o a sus procedimientos y elementos asociados.

## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

32. **Cambio estándar:** Es un cambio que ha sido pre-aprobado. Sigue un proceso o método establecido. Es relativamente común y es la solución aceptada a un requerimiento específico.
33. **USD:** Unicenter Service Desk versión 11.2. Herramienta de software del fabricante CA.
34. **UDSM:** Unicenter Desktop Server Management, versión 11.2 Herramienta de software del fabricante CA, que incluyen el Software Delivery, Asset Management y Remote Control.
35. **Software del ES:** Se deberá entender como el software que compone la base para la operación del servicio del ES, consistente en Unicenter Service Desk de CA, Unicenter Desktop Server Management de CA, Unicenter Service Desk Dashboard de CA, Unicenter Knowledge Tool de CA, CMDB de CA, Unicenter Service Catalog de CA, Unicenter Service Assure de CA.
36. **Software operativo del hardware:** Se deberá entender como el software que hace posible la operación de los equipos como el sistema operativo, las bases de datos y los aplicativos de comunicación, entre otros, y los cuales forma la base para la operación del software del ES.
37. **Hardware:** Todos los componentes físicos (que se pueden tocar) que trabajan o interactúan de algún modo con la TIC.
38. **Áreas de Ciencias Físico – MatemáticasActuaría:** Ciencias de la computación, diseño industrial, física, ingeniería eléctrica y electrónica, ingeniería en computación, ingeniería en telecomunicaciones, ingeniería industrial, ingeniería mecatrónica, matemáticas, matemáticas aplicadas y computación.
39. **Áreas de Ciencias Sociales:** Administración, ciencias políticas y administración pública, contaduría, economía, informática, relaciones internacionales, sociología, ciencias de la comunicación.
40. **Llamadas recibidas:** Son aquellas que ingresan al primer filtro del centro de contacto, la llamada puede ser transferida directamente al primer operador disponible y de no contarse con alguno, entrar en el denominado "encolamiento", donde se transmite el mensaje de espera.
41. **Llamadas atendidas:** Forman parte de las llamadas recibidas pero son las que finalmente el usuario establece contacto directo con un operador.
42. **Llamadas abandonadas:** Forman parte de las llamadas recibidas pero que son abandonadas por el usuario sin que se haya logrado establecer contacto con un operador.
43. **Llamadas ghost:** Se refiere a aquellas llamadas recibidas que son colgadas sin esperar a escuchar el tono de ocupado, ni la grabación prevista para el tiempo de espera en el IVR central.
44. **FAQ:** Preguntas mas frecuentes (Frequently Asked Questions FAQ).
45. **PBX IP:** Sistema de Telefonía IP marca Alcatel modelo OmniPcx 4400 en operación en oficinas centrales de Instituto Fonacot.

La Convocante cuenta con los recursos necesarios para la contratación del servicio objeto de la presente Licitación, de conformidad con la disponibilidad presupuestal de los recursos previstos en la partida XXXX Subcontratación de Servicios con Terceros, de conformidad con el Presupuesto de Egresos autorizado para el ejercicio 2007.



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

#### 1.- ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA Y PERSONALIDAD JURÍDICA DEL LICITANTE.

Los licitantes con objeto de acreditar su personalidad en el acto de presentación y apertura de proposiciones, presentarán un escrito en el que su firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometer a su representada de acuerdo al **Anexo No. 1**, el cual forma parte de estas bases.

El domicilio que se señale en el **Anexo No. 1**, será aquel en el que el licitante pueda recibir todo tipo de notificaciones y documentos que resulten.

Asimismo, en caso de que el licitante nombre a un representante para efectos de presentar las proposiciones técnicas y económicas, o bien, para asistir a todos los eventos de la Licitación, bastará con la exhibición de una carta poder simple, conforme al **Anexo No. 2** el cual forma parte de estas bases, otorgada por la persona que suscriba las proposiciones, anexando copia de una identificación vigente de quien entregue las proposiciones, para cotejo contra el original, la carta poder y la identificación a la que se ha hecho referencia, documentos que deberán ir dentro del sobre de la propuesta, tal como se indica en el numeral **9**.

El licitante ganador deberá presentar original o copia certificada para su cotejo de los documentos con los que se acredite su existencia legal y las facultades de su representante para suscribir el correspondiente contrato.

#### 1.1.- COSTO DE LAS BASES.

Los licitantes podrán a su elección cubrir el costo de las bases de dos formas:

- A) Mediante cheque certificado o de caja expedido por una Institución de Crédito a favor de "Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores" o pago en efectivo en caja, de acuerdo a lo establecido en la convocatoria publicada para esta licitación, el cual deberá realizarse de 9:30 a 15:00 hrs. y de 16:30 a 18:00 hrs. en la caja ubicada en la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., por un costo no reembolsable de \$1,100.00 (Un mil cien pesos 00/100 M.N.) IVA incluido.
- B) A través de pago en el Banco por medio de los recibos que para ese efecto genera Compranet y tendrán un costo no reembolsable de \$1,000.00 (Un mil pesos 00/100 M.N.) IVA incluido.

#### 2.- INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA LICITACIÓN.

Los interesados que opten por participar en la Licitación Pública Nacional, a través de medios remotos de comunicación electrónica, se sujetarán a lo siguiente:

- a) Reconocerán como propia y auténtica la información que por medios remotos de comunicación electrónica envíen a través de COMPRANET, y que a su vez, se distinga por el de identificación electrónica que les



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

certifique la S.F.P. En dicha información quedarán comprendidas las propuestas técnica y económica; la documentación distinta a éstas, y las manifestaciones bajo protesta de decir verdad que se requieren en la licitación pública Nacional de referencia.

- b) Notificarán oportunamente a la S.F.P., bajo su responsabilidad, respecto de cualquier modificación o renovación de las facultades otorgadas a su apoderado o representante al que haya sido entregado un certificado digital.
- c) Aceptarán que el uso de su certificado digital por persona distinta a la autorizada, quedará bajo su exclusiva responsabilidad.
- d) Admitirán que se tendrán por no presentadas las proposiciones y la demás documentación requerida por la Convocante, cuando los sobres en los que contenga dicha información contengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipo de cómputo.
- e) Aceptarán que se tendrán por notificados del fallo y de las actas que se levanten con motivo de la presente Licitación Pública Nacional en que los interesados participan, cuando se encuentren a su disposición a través de COMPRANET.
- f) Consentirán que será motivo de que la S.F.P. invalide su certificado digital, cuando haga mal uso de la red privada de comunicaciones de COMPRANET.
- g) Renunciarán, tratándose de personas extranjeras, a invocar la protección de su gobierno, en caso de que se suscite alguna controversia relacionada con el uso de COMPRANET, y aceptarán someterse a la jurisdicción de los tribunales federales competentes en la ciudad de México, Distrito Federal.

#### 2.1.- CALENDARIO DE EVENTOS.

##### 2.1.1. FECHA, HORA Y LUGAR DE LA JUNTA DE ACLARACIONES A LAS BASES

La junta de aclaraciones, se realizará el día XX de XXXX de 2007, a las XXXX horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal.

##### 2.1.2.- FECHA, HORA Y LUGAR DEL ACTO DE PRESENTACION Y APERTURA DE PROPOSICIONES:

El acto de presentación y apertura de propuestas, se llevará a cabo el día XX de XXXX de 2007, a las XXXX horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal.

##### 2.1.3.- FECHA, HORA Y LUGAR DEL ACTO DE COMUNICACIÓN DE FALLO.



## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

### **PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

El fallo se dará a conocer el día XX de XXXX de 2007, a las XXXX horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal.

#### **2.2.- EVENTOS QUE SE EFECTUARÁN DURANTE EL PROCESO DE LA LICITACION.**

##### **2.2.1.- JUNTA DE ACLARACIÓN A LAS BASES DE LICITACIÓN.**

Con fundamento en el artículo 31 fracción III de la Ley y 34 de su Reglamento y con el objeto de eliminar las dudas que puedan motivarse con la lectura del contenido de estas bases, la junta de aclaración de bases se llevará a cabo el día XX de XXXX de 2007, a las XXXX horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal. En ella podrán participar los licitantes que hayan adquirido las bases correspondientes, lo cual deberá acreditarse con copia del comprobante del pago de las mismas, en caso contrario se les permitirá su asistencia sin poder formular preguntas.

Las modificaciones y aclaraciones que se hicieren durante este evento serán parte integrante de las presentes bases, por lo que deberán ser consideradas para la elaboración de las propuestas, las cuales en ningún caso podrán consistir en la sustitución del servicio convocado originalmente, adición de otro de distinto rubro o en variación significativa de sus características.

Los licitantes que hayan adquirido las presentes bases, podrán solicitar por escrito y/o en forma electrónica, formato Word en disco de 3 1/2 ó enviarlo a la Convocante, al correo electrónico [sara.sanchez@fonacot.gob.mx](mailto:sara.sanchez@fonacot.gob.mx) hasta las XXXX horas del día XX de XXXX de 2007, las aclaraciones que sobre las bases estimen pertinentes, acompañando una copia del recibo de pago de bases. Por su parte la Convocante contestará en la junta de aclaraciones las solicitudes recibidas en la fecha prevista en este numeral. Si por algún motivo el licitante no hubiere podido enviar sus preguntas en la fecha antes prevista, estas se podrán recibir incluso durante el desarrollo de la junta de aclaraciones, cuyas respuestas se otorgaran por la Convocante dentro de las 24 horas siguientes a su recepción, convocándose a una nueva junta de aclaraciones.

En el supuesto de que las proposiciones se presenten a través de medios remotos de comunicación electrónica, las dudas también podrán ser remitidas a través del programa informático COMPRANET. En estos casos, la solicitud de aclaración de bases podrá ser presentada hasta con una hora de antelación a la fecha y hora indicada para el evento en este mismo numeral.

Se dará lectura a las respuestas de todas las preguntas recibidas dentro del plazo estipulado, en caso que durante el evento se reciban preguntas y si estas requieren de un mayor análisis o si debido a su complejidad no se les puede dar respuesta de inmediato, podrán celebrarse las juntas de aclaraciones que se consideren necesarias.

Al término del evento, se levantará el acta de la Junta de Aclaraciones, la que será firmada por los asistentes y de la que se entregará copia a los mismos.

##### **2.2.2.- ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS.**





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

De conformidad con el artículo 35 de la Ley, el acto de presentación y apertura de proposiciones, en el que podrán participar los licitantes que hayan cubierto el costo de las bases de licitación, se llevará a cabo en una etapa, el día XX de XXXX de 2007, a las XXXX horas, en la Sala de juntas 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal, de la siguiente manera:

**2.2.2.1.- APERTURA DE PROPUESTAS:**

Conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 39 del Reglamento, los actos serán presididos por el Director de Recursos Materiales y Servicios y como suplente lo hará el Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios, el desarrollo será el siguiente:

- A. Previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, la Convocante verificará que los licitantes que participan por medios remotos de comunicación electrónica hayan realizado el pago de las bases, mediante la consulta en el sistema de banca electrónica, y / o la verificación a través de COMPRANET, con lo cual se dará por acreditado el pago.
- B. La participación de los licitantes por medios remotos de comunicación electrónica deberán concluir el envío de sus proposiciones técnica y económica, incluyendo a la documentación distinta a éstas, a más tardar una hora antes de la fecha y hora establecida en la convocatoria para el inicio de presentación de proposiciones.
- C. Se declarará iniciado el acto a la hora indicada en el Calendario de Eventos (punto 2.1.2) de estas bases de licitación. Una vez iniciado el acto no se aceptarán propuestas de licitantes, que no estén previamente registrados hasta esa hora, sin embargo, podrán permanecer en calidad de observadores del evento, sin derecho a voz.
- D. Se efectuará la presentación de los servidores públicos asistentes, siendo presidido por el servidor público designado por la Convocante para tal efecto, quien será el único facultado para aceptar o desechar las propuestas y en general, para tomar todas las decisiones durante la realización del acto, en los términos de la Ley y su Reglamento.
- E. Las propuestas no podrán ser retiradas o dejarse sin efectos una vez iniciado el acto de presentación y apertura de proposiciones, por lo que deberán considerarse vigentes dentro del procedimiento de licitación hasta su conclusión (Art. 30 Fracción X del Reglamento).
- F. Se pasará lista de asistencia a los licitantes.
- G. Todos los licitantes presentes deberán entregar en sobre cerrado sus proposiciones a quien presida el acto, posteriormente se registrarán las que en su caso, se hayan recibido vía electrónica, una vez concluido lo



## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

### **PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

anterior, la apertura de las proposiciones iniciará con las que fueron enviadas por medios electrónicos y posteriormente con las presentadas en papel en el citado acto.

- H. En este acto se procederá a la revisión cuantitativa de los documentos exigidos en el punto 9.1 de estas bases, sin entrar al análisis detallado de su contenido y se dará lectura al precio unitario que integran la propuesta así como el importe total (Art. 39 del Reglamento).
- I. Por lo menos un licitante, si asistiere alguno, y el servidor público de la Convocante facultado para presidir el acto o el servidor público que la Convocante designe, rubricaran las propuestas técnicas, incluidos los de aquellos cuyas propuestas hubieren sido desechadas, los cuales quedarán en custodia de la Convocante.

El análisis detallado se efectuará durante el proceso de evaluación de las propuestas.

#### **2.2.2.3.- FALLO DE LA LICITACION:**

De conformidad con el artículo 37 párrafo primero de la Ley, el fallo de esta licitación será comunicado en junta pública y por escrito a todos los licitantes, el día XX de XXXX de 2007, a las XXXX horas, en la Sala de juntas 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, D.F. A la que libremente podrán asistir los licitantes que hubieren participado en el acto de presentación y apertura de proposiciones, levantándose el acta respectiva que firmarán los asistentes, a quienes se entregará copia de la misma. La falta de firma de algún licitante no invalidará su contenido y efectos, poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los que no hayan asistido para efectos de su notificación.

Contra la resolución que contenga el fallo no procederá recurso alguno; sin embargo, procederá la inconformidad que se interponga por los licitantes en los términos del artículo 65 de la Ley.

Las propuestas técnicas y económicas desechadas durante la licitación pública, serán devueltas a los licitantes que así lo soliciten, una vez transcurridos 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha en la cual se de a conocer el fallo respectivo, salvo que exista alguna inconformidad en trámite, en cuyo caso las propuestas las conservará la Convocante, hasta la total conclusión de la inconformidad e instancias subsecuentes; agotados dichos términos se procederá a su devolución, de solicitarla el Licitante, o a su destrucción.

### **2.3.- NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS.**

Las actas de la junta de aclaraciones, presentación y apertura de proposiciones y del fallo, se pondrán al finalizar dichos actos para efectos de su notificación, a disposición de los licitantes que no hayan asistido a ellos, en el pizarrón localizado en la planta baja del edificio ubicado en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal, durante 5 (cinco) días hábiles, posteriores a la fecha de





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

---

cada evento, siendo responsabilidad exclusiva de cada licitante, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de las mismas.

#### 2.4.- GENERALIDADES:

Para dar cumplimiento al acuerdo emitido por la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción, se estima conveniente que las Cámaras, Colegios o Asociaciones Profesionales, los testigos sociales u otras Organizaciones no gubernamentales, pueden asistir a los actos públicos de la licitación, así como cualquier persona física, que sin haber adquirido bases, manifieste su interés de estar presente en los mismos, bajo la condición de que en ambos casos, éstos deberán registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos.

#### 2.5.- EL LICITANTE GANADOR DEBERA ENTREGAR AL DIA SIGUIENTE HABIL, DE LA FECHA DE EMISION DEL FALLO, LA SIGUIENTE DOCUMENTACION PARA LA ELABORACION DEL CONTRATO:

- a) Comprobante de domicilio (copia del último recibo telefónico, recibo de luz, etc.)
- b) Carta con datos bancarios (No. de plaza, No. de sucursal y nombre, No. de cuenta con once dígitos y el No. de CLABE.)
- c) Identificación oficial del representante legal (copia de credencial de elector, pasaporte, etc.)
- d) Acta constitutiva (copia)
- e) Poder notarial del representante legal (copia)
- f) RFC y alta ante la SHCP.
- g) Carta en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que se encuentra al corriente en sus declaraciones de conformidad al artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación y a la regla 2.1.16. de la Resolución Miscelánea Fiscal de 2007. **Anexo No. 8.**

#### 2.6.- VIGENCIA Y FIRMA DEL CONTRATO.

La vigencia del contrato será a partir del día XX de XXXX y hasta el 31 de diciembre de 2012.

El contrato se firmará dentro de los XX días hábiles siguientes a la notificación del acto del fallo en la sala de juntas de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, sita en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal.





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

### **PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

Si el licitante a quien se le hubiere adjudicado el contrato, no formaliza el mismo en la fecha señalada en el párrafo anterior, se estará a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 46 de la Ley y se dará aviso a la S.F.P., para que resuelva lo procedente en términos de los artículos 59 y 60 del mismo ordenamiento.

#### **2.7.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.**

De conformidad al artículo 52 de la Ley, la Contratante, podrá dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y motivadas, acordar con el prestador del servicio respecto del contrato vigente, la ampliación de la vigencia del mismo, dentro de los doce meses posteriores a su firma, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase, en conjunto, el 20% (Veinte por ciento) de la vigencia y el precio sea igual al pactado en el contrato, ajustándose a lo siguiente:

- Que la fecha de prestación del servicio correspondiente al incremento que en su caso se solicite, deberá ser pactada de común acuerdo entre la Contratante y el prestador del servicio.
- Que la ampliación del servicio sea debidamente justificada por el área requiriente.
- Que se cumpla con los lineamientos que en materia de austeridad presupuestal dicte la SHCP.

#### **2.8.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.**

La Convocante, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 10 (diez) días hábiles de antelación al prestador, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a la Convocante, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la S.F.P. quedando únicamente obligada la Convocante, a reembolsar al prestador los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

#### **2.9.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.**

En términos del artículo 54 de la Ley, la Convocante, podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el contrato que derive de esta licitación, sin ninguna responsabilidad a su cargo, cuando:

- a) No inicie la prestación de los servicios objeto del contrato en la fecha pactada.
- b) No ejecute los trabajos de conformidad a lo establecido en el contrato, o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- c) Suspenda injustificadamente los servicios materia del contrato.
- d) Por cualquier causa deje de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- e) Ceda en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del contrato.
- f) No de al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación del servicio contratado.
- g) Se declare en quiebra o suspensión de pagos o le sobreviene una huelga o por cualquier causa análoga.
- h) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el contrato y en sus anexos.

En caso de que la Convocante rescinda administrativamente el contrato, se le adjudicará a otra empresa o persona física de las que participaron en este procedimiento, siempre que no exceda del 10% (diez por ciento) del precio ofertado por la primera y sus propuestas se consideren solventes.

El prestador quedará obligado ante la Convocante, a responder de los daños y perjuicios que cause durante la vigencia del contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que incurra.

### **2.10.- CESIÓN DE DERECHOS.**

Los derechos y obligaciones que se deriven del contrato una vez adjudicado, no podrán cederse en forma parcial ni total en favor de cualquier otra persona física o moral excepto los derechos de cobro, previa autorización expresa y por escrito de la Convocante.

### **3.- CAUSALES DE DESCALIFICACIÓN, DESECHAMIENTO, SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y/O DECLARACIÓN DESIERTA DE LA LICITACIÓN.**

#### **3.1.- DESCALIFICACIÓN DE LICITANTES.**

Se descalificará a los licitantes que incurran en alguna de las situaciones siguientes, sin que la siguiente relación sea limitativa:

- a. Si se comprueba que tienen acuerdo con otros licitantes para elevar los precios del servicio objeto de esta licitación o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

### **PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

#### **3.2.- SE DESECHARAN LAS PROPUESTAS DE LOS LICITANTES QUE INCURRAN EN UNO O VARIOS DE LOS SIGUIENTES SUPUESTOS:**

- a. Si no cumplen con todos los requisitos especificados en la convocatoria, cualquiera de los requisitos o características establecidas en estas bases o los que se deriven del acto de aclaración de dudas y que afecten la solvencia de la propuesta.
- b. Cuando proporcionen información o documentación falsa y/o alterada.
- c. Cuando el licitante se encuentre en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley.
- d. Cuando incurran en cualquier violación a las disposiciones de la Ley, al Reglamento o a cualquier otro ordenamiento en la materia.

#### **3.3.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA LICITACIÓN:**

La S.F.P. o el Órgano Interno de Control, con base en sus atribuciones, podrán suspender la presente licitación, al dar trámite a alguna inconformidad o realizar las investigaciones que conforme a sus facultades resulten pertinentes.

Recibida la notificación de la S.F.P. o del Órgano Interno de Control, la Convocante suspenderá todo el acto relacionado con el procedimiento de licitación. En tal situación, la Convocante se compromete a informar por escrito a los concursantes, en un término no mayor de 5 (cinco) días hábiles, independientemente de asentar tal circunstancia en el acta que al efecto se levante y que se pondrá para efectos de su notificación a disposición de los participantes.

#### **3.4.- SE PODRÁ CANCELAR UNA LICITACIÓN EN LOS SIGUIENTES CASOS:**

- A) En caso fortuito o de fuerza mayor.
- B) Si se comprueba la existencia de casos de arreglos entre los licitantes para elevar el precio del servicio requerido objeto de la licitación, o bien, si se comprueba la existencia de otras irregularidades graves, siempre y cuando no quede por lo menos un licitante que no haya sido descalificado. Cuando se cancele una licitación, se avisará al respecto y por escrito, a todos los licitantes involucrados.
- C) Cuando existan circunstancias debidamente justificadas que provoquen la extinción de la necesidad del servicio requerido objeto de la licitación, para la Convocante.

Cuando la licitación sea cancelada debido a una de las situaciones indicadas en los incisos A) y B) del punto anterior la Convocante podrá convocar a una nueva Licitación Pública.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**3.5.- DECLARACIÓN DESIERTA DE LA LICITACIÓN:**

La Convocante procederá a declarar desierta una licitación y expedirá una nueva convocatoria en los siguientes casos:

- A) Cuando vencido el plazo de venta de bases de licitación, ningún interesado las adquiriera o habiéndolas adquirido, no se presenten proposiciones en el acto de presentación y apertura.
- B) No exista alguna que hubiere cubierto los requisitos solicitados en las bases.
- C) Sus precios no sean aceptables.

Si después de realizada la segunda convocatoria concurren causas señaladas en los puntos anteriores, la Convocante procederá a una invitación a cuando menos tres personas o a la contratación directa, según el monto y se adjudicará el contrato a la empresa que satisfaga los requisitos exigidos y ofrezca las mejores condiciones en precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

**4.- IDIOMA EN QUE PODRÁN PRESENTARSE LAS PROPOSICIONES Y LOS ANEXOS TÉCNICOS.**

Deberán presentarse en idioma español.

**5.- MONEDA EN LA QUE DEBERÁ COTIZAR.**

La cotización del servicio, se realizará en moneda nacional.

**6.- CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.**

La Convocante llevará a cabo la adjudicación del contrato que se derive de esta licitación pública, considerando los siguientes criterios:

- Las proposiciones técnicas y económicas de los licitantes deberán incluir y cumplir con toda la información, documentos y requisitos establecidos en las presentes bases y sus anexos.
- Se elegirá al licitante que de manera estricta resulte solvente y cumpla con las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la Convocante. Evaluándose las características solicitadas en el **Anexo No. 4**.





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

- El contrato se adjudicará de entre los licitantes, a aquel cuya propuesta resulte solvente porque reúne las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la Convocante y garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.
- Si resultare que dos o más proposiciones son solventes porque satisfacen la totalidad de los requerimientos solicitados por la convocante, se adjudicará a quien presente la proposición cuyo precio sea el más bajo incluyendo, en su caso, el porcentaje previsto en el último párrafo de este numeral.
- La adjudicación se efectuará a un solo licitante.

La Convocante emitirá un dictamen en el que se sustente el fallo, exponiendo el análisis de las proposiciones admitidas y se hará mención de las proposiciones desechadas de conformidad al artículo 36 de la Ley y al artículo 46 de su Reglamento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley, para el caso de que en igualdad de condiciones se presente un empate, se dará preferencia a personas con discapacidad o a la empresa que cuente con personal con discapacidad en una proporción del 5 (cinco) por ciento cuando menos de la totalidad de la planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses; antigüedad que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del IMSS.

#### 6.1.- EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS.

Se verificará que las proposiciones incluyan y cumplan con la información, los documentos y los requisitos solicitados en el numeral 9 de estas bases.

Se verificará documentalmente que el servicio ofertado cumpla con los requisitos solicitados en el **Anexo No. 4** a que se refiere el numeral 7.1 de estas bases, así como con aquellos que resulten de la junta de aclaraciones.

La Convocante realizará visitas al centro de contacto de los licitantes para evaluar su capacidad técnica y administrativa, señalándose en el acto de presentación de propuestas técnicas y económicas las fechas en que se llevarán a cabo las visitas.

#### 6.2.- EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES ECONÓMICAS.

Se verificará que las mismas cumplan con los requisitos solicitados en estas bases, analizando los precios en función del mercado, garantizando la calidad de los productos que se utilicen, así como los salarios considerados en función a los establecidos por la Ley y verificando las operaciones aritméticas de los mismos; en el caso de que las proposiciones económicas presentaren errores de cálculo, la Convocante procederá a la rectificación conforme a lo establecido en el artículo 45 del Reglamento.





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

La evaluación de las proposiciones se realizará comparando entre sí, en forma equivalente, todos los precios ofertados por los licitantes en el **Anexo No. 7** y los resultados se asentarán en un resumen comparativo de precios ofertados.

Si derivado de la evaluación económica se obtuviera un empate en el precio de dos o más proposiciones, conforme a lo establecido en el artículo 44 del Reglamento, la adjudicación se efectuará a favor del licitante que resulte ganador del sorteo manual por insaculación que celebre la Convocante, en el propio acto de fallo, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada propuesta que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá el boleto del licitante ganador.

#### 6.3.- MODIFICACIONES A LAS BASES DE LA LICITACIÓN:

La Convocante podrá modificar los plazos u otros aspectos establecidos en la convocatoria o en las bases de la Licitación, a partir de la fecha en que sea publicada la convocatoria y hasta, inclusive, el sexto día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, siempre que:

Se publique un aviso en el Diario Oficial de la Federación, a fin de que los licitantes concurren ante la Convocante para conocer, de manera específica, las modificaciones respectivas.

No será necesario hacer la publicación del aviso cuando las modificaciones deriven de las juntas de aclaraciones, siempre que, a más tardar dentro del plazo señalado, se entregue copia del acta respectiva a cada uno de los licitantes que hayan adquirido las bases de la licitación.

Las modificaciones en ningún caso podrán consistir en la sustitución del servicio convocado originalmente, adición de otros de distintos rubros o en variación significativa de sus características.

Cualquier modificación a las bases de la licitación, derivada del resultado de la o las juntas de aclaraciones, será considerada como parte integrante de las propias bases de esta licitación.

#### 7.- INFORMACIÓN SOBRE EL OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.

##### 7.1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

La descripción amplia y detallada del servicio solicitado, se contempla en el **Anexo No. 4**, el cual forma parte integrante de estas bases.

Los licitantes, para la presentación de sus proposiciones, deberán ajustarse estrictamente a los requisitos y especificaciones previstos en estas bases, describiendo en forma amplia y detallada el servicio que estén ofertando.

##### 7.2.- NO NEGOCIACIÓN DE CONDICIONES:







## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

---

Bajo ninguna circunstancia podrán ser negociadas las condiciones asentadas en estas bases o las proposiciones presentadas por los licitantes.

#### 8.- LUGAR DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

La prestación del servicio, deberá llevarse a cabo en los lugares establecidos en el **Anexo No. 4**.

#### 9.- REQUISITOS QUE DEBERÁN CUMPLIR QUIENES DESEEN PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN.

- A) Las personas que deseen participar en la licitación deberán cumplir con lo establecido en las presentes bases y los licitantes podrán presentar sus propuestas técnicas y económicas, así como la documentación complementaria, conforme al Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de propuestas dentro de las Licitaciones Públicas que celebren las dependencias y entidades de la administración pública federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 09 de agosto del año 2000.
- B) La S.F.P., a través de COMPRANET, emitirá a los licitantes un acuse de recibo electrónico con el que se acreditará la recepción de sus propuestas y de la documentación distinta a éstas, preferentemente, deberán identificar cada una de las páginas que integren sus proposiciones, con los datos siguientes: RFC, número de la presente Licitación Pública Nacional y número de página, cuando ello técnicamente sea posible; dicha identificación deberá reflejarse, en su caso, en la impresión que se realice de los documentos durante el acto de presentación y apertura de las propuestas, debiendo presentar sus propuestas técnicas y económicas y demás documentos en los formatos de paquetería que permita COMPRANET.
- C) Las cartas protestadas que presenten los licitantes, deberán ser firmadas autógrafamente por la persona facultada para ello. Adicionalmente, las proposiciones que presenten los licitantes deberán ser firmadas autógrafamente en la última hoja del documento que las contenga, no siendo motivo de descalificación el que el resto de las hojas que las integren y sus anexos carezcan de firma o rubrica.
- D) Presentar su propuesta en original y de acuerdo a lo indicado en estas bases, de conformidad a lo establecido en el artículo 30 fracción II del Reglamento.
- E) Entregar sus proposiciones técnicas y económicas por separado en original y en un solo sobre cerrado de manera inviolable, en el acto correspondiente, en papel membretado de la empresa, sin tachaduras ni enmendaduras y firmada en forma autógrafa por el representante legal en la última hoja de cada una de las propuestas.



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

- F) Presentar los **Anexos Nos.: 1, 2, 3, 5, 6 y 9** en papel membretado de la misma empresa, mismos que deberán ir acompañados de la propuesta técnica.

#### 9.1.- PROPUESTA TÉCNICA.

La propuesta técnica, deberá contener la siguiente documentación:

Descripción amplia y detallada del servicio ofertado, cumpliendo estrictamente con lo señalado en el **Anexo No. 4** el cual forma parte integrante de estas bases.

- A) Escrito en los términos del **Anexo No. 1**, en el cual manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con facultades suficientes para comprometer a su representada a suscribir la proposición correspondiente en original.
- B) Copia del recibo de pago de las bases de esta Licitación, ya que en caso contrario no se admitirá su participación.
- C) Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce la Ley, su Reglamento, las presentes bases, sus anexos y, en su caso, las modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones; así como de no encontrarse en los supuestos de los artículos 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley, en términos del **Anexo No. 5** el cual forma parte de las presentes bases.

En caso de que se presenten proposiciones conjuntas, los interesados deberán entregar este escrito, por cada uno de los que integran la agrupación constituida en los términos del artículo 34 de la Ley y 31 de su Reglamento.

- D) Escrito de declaración de integridad, a través del cual manifiesta que se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes, en términos del **Anexo No. 6** el cual forma parte de las presentes bases.

En caso de que se presenten proposiciones conjuntas, los interesados deberán entregar este escrito, por cada uno de los que integran la agrupación constituida en los términos del artículo 34 de la Ley y 31 de su Reglamento.

- E) Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce el contenido de la Nota informativa para licitantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (OCDE), en términos del **Anexo No. 9** el cual forma parte de las presentes bases.
- F) Original y copia para su cotejo de identificación Oficial vigente de quien suscriba la propuesta, (cartilla del servicio militar nacional, pasaporte, credencial de elector o cédula profesional).





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

- G) Copia de un contrato que avale que la empresa ha participado en proyectos de definición, diseño, desarrollo e implantación de modelos de gestión de riesgo operativo, crediticio y/o de mercado, con una duración mínima de 3 (tres) meses en entidades bancarias en el mercado mexicano en los últimos 3 (tres) años.
- H) El licitante deberá presentar un escrito en el que describa la metodología a utilizar durante la implantación del proyecto especificado, con la cual asegure la calidad del producto generado.
- I) El licitante deberá presentar escrito en donde señale el domicilio de sus oficinas corporativas, mismas que deberán estar ubicadas en la Ciudad de México.
- K) El licitante deberá comprobar tener o haber tenido al menos tres contratos en los dos últimos años, contados a partir de la fecha de presentación de proposiciones, que no hayan sido rescindidos y cuyo contenido del contrato este relacionado con el objeto de la presente licitación, por lo que se deberán entregar copia de las fojas de los contratos con diferentes empresas o entidades de gobierno, que muestren características de volumen similares a las descritas en estas bases.
- L) Escrito en original firmado por el representante legal del licitante, en papel membretado, en el que manifieste que cuenta con la capacidad de crecimiento para llegar al menos a 100 posiciones para operadores dedicados a este servicio.
- M) Original o copia de la plantilla del personal con el que cuenta actualmente, adjuntando el organigrama actual.
- N) Original de carta con fecha del año 2007 emitida por el fabricante CA, propietaria de los derechos del software del ES, dirigida a nombre del Instituto Fonacot mediante la cual acredite que el licitante cuenta con la autorización, capacidad técnica y experiencia necesarias para proporcionar los servicios requeridos en esta convocatoria y le otorga su respaldo para participar en esta licitación.
- O) Descripción de los equipos, herramientas o sistemas que se encuentran en operación en el centro y subcentro de contacto del licitante y cubran los requerimientos señalados en el **Anexo No. 4** de las presentes bases, la descripción deberá incluir marca, modelo, y en los casos aplicables, las funcionalidades y/o capacidades de los equipos, herramientas o sistemas.
- P) Carta original del representante legal del licitante, en papel membretado, mediante la cual especifique los anchos de banda mínimos garantizados tanto del enlace de la VPN MPLS como de Internet para ofrecer el servicio requerido en esta licitación.
- Q) Documentación solicitada del coordinador del servicio.
  - I) Copias de las constancias que avalen su conocimiento en el software de USD y ACD.
  - II) Copia del certificado en ITIL Practitioner o Manager (Si durante la vigencia del contrato se liberara una o mas versiones de ITIL, se deberá actualizar al personal asignado para cubrir este perfil)



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

---

- III) Copias de al menos dos constancias de cursos que avale capacitación a nivel estratégico para el desarrollo táctico para la administración del servicio a Clientes a través de un Escritorio de Servicios (Service Desk), Call Center, Contac Center o Help Desk.
  - IV) Copia de la cédula profesional, certificado, constancia o cualquier otro documento que avale que cuenta con estudios concluidos a nivel licenciatura en las áreas de ciencias físico-matemática o ciencias sociales.
  - V) Copia de su currículum vitae mediante el cual se acredite que cuenta con experiencia mínima de tres años como responsable de la operación de un centro de atención a clientes o usuarios, dicho currículum deberá contener el nombre de la empresa, domicilio y teléfono, del centro de trabajo donde se efectuaron las actividades de supervisor de operadores.
- R) Documentación solicitada del Operador del servicio.
- I) Copias de las constancias que avalen su conocimiento en el software de USD y ACD.
  - II) Copias de al menos dos constancias de cursos que avalen su capacitación para el desarrollo de habilidades a nivel operativo en servicio a clientes en Escritorio de Servicio (Service Desk), Call Center, Contac Center o Help Desk.
  - III) Copia de las constancias, certificados o cualquier otro documento que avale que cuenta con estudios concluidos mínimo a nivel técnico de las áreas de ciencias físico-matemáticas.
  - IV) Copia del currículum vitae mediante el cual se acredite que cuenta con experiencia mínima de un año como operador de un centro de atención a clientes o usuarios, dicho currículum deberá contener el nombre de la empresa, domicilio y teléfono, del centro de trabajo donde se efectuaron las actividades de operador.
- S) Documentación solicitada del Supervisor del servicio.
- I) Copias de las constancias que avalen su conocimiento en el software de USD y ACD.
  - II) Copias de al menos dos constancias de cursos que avalen su capacitación a nivel estratégico para el desarrollo táctico para la administración del servicio a clientes de un Escritorio de Servicios (Service Desk), Call Center, Contac Center o Help Desk.
  - III) Copia de la cédula profesional, certificado, constancia o cualquier otro documento que avale que cuenta con estudios concluidos a nivel licenciatura en las áreas de ciencias físico-matemática o ciencias sociales.
  - IV) Copia de su currículum vitae mediante el cual se acredite que cuenta con experiencia mínima de dos años como supervisor de operadores de un centro de atención a clientes o usuarios, dicho currículum deberá contener el nombre de la empresa, domicilio y teléfono, del centro de trabajo donde se efectuaron las actividades de supervisor de operadores.
- T) Documentación solicitada del Verificador de Control de Calidad.
- I) Copia de la constancia que avale su conocimiento en la herramienta de software del USD.
  - II) Copia de la cédula profesional, certificado, constancia o cualquier otro documento que avale que cuenta con estudios concluidos mínimo a nivel técnico en las áreas de ciencias físico-matemáticas.
  - III) Copia de su currículum vitae mediante el cual se acredite que cuenta con experiencia mínima de un año en servicios de TIC, dicho currículum deberá contener el nombre de la empresa, domicilio y teléfono, del centro de trabajo donde se efectuaron las actividades de supervisor de operadores.



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

---

- U) Documentación solicitada del Especialista en software del ES.
- I) Copias de las constancias que avalen su conocimiento en el software del ES requerido en esta licitación.
  - II) Copias de las constancias, certificados o cualquier otro documento que avale que cuenta con estudios concluidos mínimo a nivel técnico de las áreas de ciencias físico-matemáticas.
  - III) Copia de su currículum vitae mediante el cual se acredite que cuenta con experiencia al haber participado en proyectos de implementación del software solicitado, dicho currículum deberá contener el nombre de la empresa, domicilio y teléfono, del centro de trabajo donde se efectuaron las actividades de supervisor de operadores.

#### 9.2.- PROPUESTA ECONÓMICA.

La propuesta económica, deberá contener la cotización del servicio ofertado conforme al **Anexo No. 7**, el cual forma parte de las presentes bases.

En su caso, y a fin de dar preferencia a personas con discapacidad o a la empresa que cuente con personal con discapacidad en una proporción del 5% (Cinco por ciento) cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses, el licitante manifestará por escrito y bajo protesta de decir verdad, que se encuentra en este supuesto, incluyendo copia del aviso de alta al régimen obligatorio del IMSS, por cada trabajador.

#### 10.- CONDICIONES DE PRECIO Y PAGO.

##### 10.1- PRECIO.

Los licitantes deberán cotizar precios fijos, a partir de la fecha de presentación de las proposiciones y durante la vigencia del contrato, debiendo señalar el precio total del servicio ofertado.

Para la mejor conducción del proceso, los licitantes de preferencia, deberán proteger con cinta adhesiva la información que proporcionen en sus cotizaciones. La omisión de este requisito no será causa de descalificación.

##### 10.2.- PAGOS:

Se efectuarán en Moneda Nacional dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles de la presentación de la factura del mes vencido, proporcionando lo siguiente:

- a. Original de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara.





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

- b. Será entregada en las Oficinas Centrales del INSTITUTO FONACOT ubicadas en Av. de los Insurgentes Sur N. 452, Col. Roma Sur, Deleg. Cuauhtémoc c.p. 06760, 1° piso en la oficina del Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamientos e Inventarios en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.
- c. En caso de que el prestador del servicio presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 62 del Reglamento.
- d. El pago se efectuara a través del sistemas denominado "Pago Interbancario", mediante depósito en la cuenta de cheques del licitante ganador.

#### 10.3.- IMPUESTOS Y DERECHOS.

La Convocante únicamente cubrirá el impuesto al valor agregado, por lo que todos los demás impuestos, derechos y gastos que se generen de la contratación objeto de este procedimiento de licitación, correrán a cuenta del prestador del servicio.

#### 11.- PROPOSICIONES CONJUNTAS.

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 34 párrafo II de la Ley, y del artículo 31 fracciones I y II incisos A), B), C), D) y E) del Reglamento de la misma Ley, dos o más personas podrán presentar conjuntamente proposiciones en las licitaciones sin necesidad de constituir una sociedad, o nueva sociedad en caso de personas morales, los interesados que no se encuentren en alguno de los supuestos a que se refieren los artículos 31, fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley, podrán agruparse para presentar una proposición, cumpliendo los siguientes aspectos:

- I. Tendrán derecho a participar adquiriendo, alguno de los integrantes del grupo, solamente un ejemplar de bases;
- II. Deberán celebrar entre todas las personas que integran la agrupación, un convenio en los términos de la legislación aplicable, en el que se establecerán con precisión los aspectos siguientes:
  - a) Nombre, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes de las personas integrantes, identificando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que se acredita la existencia legal de las personas morales, y de haberlas, sus reformas y modificaciones así como el nombre de los socios que aparezcan en éstas;





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

- b) Nombre y domicilio de los representantes de cada una de las personas agrupadas, identificando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación;
- c) La designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la propuesta en el procedimiento de licitación, mismo que firmará la proposición;
- d) La descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, y
- e) Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado en forma conjunta y solidaria con los demás integrantes, para comprometerse por cualquier responsabilidad derivada del contrato que se firme, y

En el supuesto de que resulte adjudicada una propuesta conjunta, el convenio indicado en la fracción II de este punto y la acreditación de las facultades del apoderado legal que formalizará el contrato respectivo, deberán constar en escritura pública, salvo que el contrato sea firmado por todas las personas que integran la propuesta conjunta o sus apoderados, quienes en lo individual, deberán acreditar su respectiva personalidad.

#### 12.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.

De conformidad con lo previsto en el artículo 58 A del Reglamento, el licitante ganador, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato, en la misma moneda en que cotizó el servicio, expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado,. Dicha fianza deberá ser otorgada a favor de la Convocante y deberá ser entregada en la Oficina del Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios.

La póliza de fianza deberá contener, además de las cláusulas que la Ley establece, lo siguiente:

1. La presente fianza se otorga para garantizar todas y cada una de las obligaciones contenidas en el contrato que se derive del procedimiento de licitación.
2. A elección de la Convocante, el pago de la fianza podrá reclamarse por cualquiera de los procedimientos establecido en el artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
3. La fianza continuará vigente aun cuando se otorguen prórrogas o esperas al prestador del servicio, para el cumplimiento de las obligaciones que se afianzan.







## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

4. La fianza permanecerá vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente.
5. La presente garantía de cumplimiento, únicamente podrá ser liberada mediante autorización por escrito emitida por la Convocante.

#### 13.- DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA.

La garantía para el cumplimiento del contrato será liberada por la Convocante, una vez que el licitante demuestre haber cumplido con la totalidad de los compromisos adquiridos en la presente licitación, para liberar la fianza será indispensable la manifestación expresa y por escrito de la Convocante, con fundamento en el artículo 68, fracción I, inciso b, del Reglamento.

#### 14.- PENAS CONVENCIONALES.

Por causas imputables al licitante que resulten en un incumplimiento a los niveles de servicio establecidos o en atraso en los plazos definidos para la prestación de los servicios o aspectos generales contratados, e independientemente de las deducciones que por servicios no devengados correspondan, se aplicarán las siguientes penas convencionales:

##### Atención de llamadas

Si el nivel de abandono total mensual de las llamadas recibidas rebasa el 10%, se le impondrá una deducción del 1%, calculada sobre la facturación mensual del servicio, por cada punto porcentual entero que rebase dicho parámetro. En caso de que el porcentaje resulte en decimales, éste será redondeado al entero superior; por ejemplo, si el nivel de abandono es del 11.3%, se redondeará a 12% y se penalizará por los 2 puntos porcentuales que rebasaron el parámetro solicitado de 10%.

Si el total mensual de llamadas atendidas en más de 15 segundos, contados a partir del momento en el que el usuario se conecta con el centro de contacto para iniciar su registro y tratamiento, rebasan el 10%, se le impondrá una deducción del 0.5%, calculada sobre la facturación mensual del servicio, por cada punto porcentual entero que rebase dicho parámetro. En caso de que el porcentaje resulte en decimales, éste será redondeado al entero superior; por ejemplo, si el nivel de abandono es del 14.4%, se redondeará a 15% y se penalizará por los 5 puntos porcentuales que rebasaron el parámetro solicitado de 10%.

##### Disponibilidad de la infraestructura para la operación del software del ES

Si la disponibilidad mensual de la infraestructura está por debajo del 93%, se le impondrá una deducción del 0.1%, calculada sobre la facturación mensual del servicio, por cada punto porcentual entero menor a dicho parámetro. En caso de que el porcentaje resulte en decimales, éste será redondeado al entero inferior; por ejemplo, si el nivel de





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

---

disponibilidad es del 90.7%, se redondeará a 90% y se penalizará por los 3 puntos porcentuales de diferencia al parámetro solicitado de 93%.

Formula para medir la disponibilidad del servicio, aplica a cada servicio o tipo de servicio ofrecido:

$$DS = \left(1 - \frac{IF}{TA}\right) * 100\%$$

Donde:

DS: Disponibilidad Total del Servicio

IF: Intervalo de Falla. Tiempo en el cual el servicio no estuvo disponible

TA: Tiempo de Actividad del Servicio. Tiempo en el cual el servicio debería estar disponible

#### Contactabilidad de campañas

Si la contactabilidad de la campaña es por debajo del 85% del total de los usuarios o segmento definido, se le impondrá una deducción del **0.05%**, calculada sobre la facturación mensual del servicio, por cada punto porcentual entero menor a dicho parámetro. En caso de que el porcentaje resulte en decimales, éste será redondeado al entero inferior; por ejemplo, si el nivel de contactabilidad es del 80.3%, se redondeará a 80% y se penalizará por los 5 puntos porcentuales de diferencia al parámetro solicitado de 85%.

#### Contactabilidad de soporte proactivo

Si la contactabilidad del soporte proactivo es por debajo del 70% del total de las localidad del Instituto Fonacot, se le impondrá una deducción del **0.05%**, calculada sobre la facturación mensual del servicio, por cada punto porcentual entero menor a dicho parámetro. En caso de que el porcentaje resulte en decimales, éste será redondeado al entero inferior; por ejemplo, si el nivel de contactabilidad es del 65.3%, se redondeará a 65% y se penalizará por los 5 puntos porcentuales de diferencia al parámetro solicitado de 70%.

#### Contactabilidad de encuestas

Si la contactabilidad de las encuestas es por debajo del 10% del total de los usuarios o segmento definido, se le impondrá una deducción del **0.05%**, calculada sobre la facturación mensual del servicio, por cada punto porcentual entero menor a dicho parámetro. En caso de que el porcentaje resulte en decimales, éste será redondeado al entero inferior; por ejemplo, si el nivel de contactabilidad es del 8.3%, se redondeará a 8% y se penalizará por los 2 puntos porcentuales de diferencia al parámetro solicitado de 10%.

#### Factor humano, aplica para todos los perfiles





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

---

Por cada día de atraso en los tiempos establecidos para el cumplimiento de objetivos, se le impondrá una deducción del **0.05%**, calculada sobre la facturación mensual del servicio.

#### Verificación del control de calidad

Si el total mensual de la verificación del control de calidad de los reportes registrados en el USD es por debajo del 95%, se le impondrá una deducción del **0.1%**, calculada sobre la facturación mensual del servicio, por cada punto porcentual entero menor a dicho parámetro. En caso de que el porcentaje resulte en decimales, éste será redondeado al entero inferior; por ejemplo, si el nivel de verificación es del 92.3%, se redondeará a 92% y se penalizará por los 3 puntos porcentuales de diferencia al parámetro solicitado de 95%.

#### Sustitución del personal

Por cada día de atraso en los tiempos establecidos para realizar la sustitución de personal, se le impondrá una deducción del **0.05%**, calculada sobre la facturación mensual del servicio.

#### Reportes e informes

Por cada día de atraso en la entrega o publicación de los reportes e informes en los tiempos establecidos, se impondrá una penalización del **0.05%**, calculada sobre la facturación mensual del servicio.

#### Capacitación

Si no se otorgan la totalidad de los cursos de capacitación requeridos, se impondrá una penalización del 5%, calculada sobre el costo total del contrato.

#### Implementación

Por cada día de atraso en los tiempos establecidos en el Plan de implementación, se impondrá una penalización del 0.1%, calculada sobre la facturación del costo mensual del servicio.

La Convocante podrá rescindir administrativamente el contrato sin su responsabilidad, mediante comunicación por escrito dirigida al licitante en la cual le otorgará 5 (cinco) días hábiles para que alegue lo que a su derecho convenga respecto a la situación del incumplimiento, de acuerdo a lo previsto por el artículo 54 de la Ley.

#### 14.1.- CONTROVERSIAS:

Las controversias que se susciten en materia de adquisición, arrendamiento de bienes muebles y prestación de servicios de cualquier naturaleza, se resolverán con apego a lo previsto en las disposiciones de carácter federal aplicables en los tribunales competentes.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**15.- INCONFORMIDADES.**

Los licitantes podrán presentar por escrito su inconformidad en términos de lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley, ante el Órgano Interno de Control en la Convocante, dependiente de la S.F.P., directamente en el Área de Responsabilidades, cuyas oficinas se ubican en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur piso 3°, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, D.F., en horario de 9:00 a 15:00 horas, en días hábiles para la Convocante.

La inconformidad será presentada, a elección del promovente, por escrito o a través de medios remotos de comunicación electrónica que al efecto establezca la S.F.P., o al correo electrónico responsabilidades@fonacot.gob.mx, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a aquél en que ocurra el acto o el inconforme tenga conocimiento de éste.

**16.- SITUACIONES NO PREVISTAS EN LAS BASES.**

Para cualquier situación que no esté prevista en las presentes bases, se aplicará lo establecido en la Ley invocada y su Reglamento y, en su caso, la opinión de las autoridades competentes.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

**ANEXO No. 1**

\_\_\_\_ nombre) \_\_\_\_\_, manifiesto bajo protesta a decir verdad, que los datos aquí asentados son ciertos, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir las proposiciones en la presente Licitación Pública Nacional, a nombre y representación de: (persona física o moral)

No. De la licitación Pública:

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio.-

Calle y número:

Colonia:

Delegación o Municipio:

Código Postal:

Entidad federativa:

Teléfonos:

Fax:

Correo electrónico:

No. De la escritura pública en la que consta su acta constitutiva: Fecha:

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se protocolizó la misma:

No. Del Registro Público de Comercio Fecha:

Relación de socios.-

Apellido Paterno: Apellido Materno: Nombre(s):

R.F.C.:

Descripción del objeto social:

Reformas al acta constitutiva:

Relación de socios que han participado en las reformas:

Nombre del apoderado o representante:

Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades.-

Escritura pública número: Fecha:

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se protocolizó la misma:

(Lugar y fecha)  
Protesto lo necesario  
(firma)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

ANEXO No. 2

CARTA PODER

\_\_\_\_\_(NOMBRE)\_\_\_\_\_, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, EN MI CARÁCTER DE APODERADO DE LA EMPRESA \_\_\_\_\_, SEGÚN CONSTA EN EL TESTIMONIO NOTARIAL No. \_\_\_\_\_ DE FECHA \_\_\_\_\_, OTORGADO ANTE EL NOTARIO PÚBLICO No. \_\_\_\_\_, (NOMBRE DEL NOTARIO), (LOCALIDAD DE LA NOTARIA), OTORGO LA PRESENTE CARTA PODER A (NOMBRE DE QUIEN RECIBE EL PODER) PARA QUE A MI NOMBRE Y REPRESENTACIÓN, RESPECTO DE LA LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL No. \_\_\_\_\_, CONVOCADA POR EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, SE ENCARGUE DE LA ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN, COMPAREZCA A LOS ACTOS RELATIVOS A LA JUNTA ACLARATORIA, PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS, FALLO, ASÍ COMO HAGA LAS ACLARACIONES QUE SE DERIVEN DE DICHS ACTOS.

LUGAR Y FECHA

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE DE LA PERSONA QUE OTORGA)

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE)

(NOMBRE DE TESTIGO)

(NOMBRE DE TESTIGO)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

**ANEXO No. 3**

DOCUMENTO SOLICITADO	PRESENTADO	
	SI	NO
<b>LA PROPUESTA TECNICA DEBERA CONTENER:</b>		
Escrito bajo protesta de decir verdad, mediante el cual manifieste que los licitantes acreditarán su personalidad jurídica, pudiendo utilizar el formato que aparece en el <b>Anexo No. 1</b> el cual forma parte de las presentes bases.		
Copia del recibo de pago de bases		
En caso de que se nombre a un representante para asistir a los eventos de esta licitación y para presentar las proposiciones respectivas deberá acreditarse con carta poder simple otorgada por la persona que suscriba las proposiciones, de acuerdo al <b>Anexo No. 2</b> el cual forma parte de estas bases, así como copia y original para cotejo, de identificación vigente de quien entregue las proposiciones. En caso de que se presenten proposiciones conjuntas, los interesados deberán entregar este escrito, por cada uno de los que integran la agrupación constituida en los términos del artículo 34 de la Ley y 31 de su Reglamento.		
Descripción amplia y detallada del servicio ofertado, cumpliendo estrictamente con lo señalado en el <b>Anexo No. 4</b> , que dice contener la descripción del servicio ofertado, de conformidad a lo señalado en dicho anexo, el cual forma parte integrante de estas bases.		
Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce la Ley, su Reglamento, las presentes bases, sus anexos y, en su caso, las modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones; así como de no encontrarse en los supuestos de los artículos 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley, en términos del <b>Anexo No. 5</b> el cual forma parte de las presentes bases.		
Escrito de declaración de integridad, a través del cual manifiesta que se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes, en términos del <b>Anexo No. 6</b> el cual forma parte de las presentes bases.		
Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce el contenido de la Nota informativa para licitantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (OCDE), en términos del <b>Anexo No. 9</b> el cual forma parte de las presentes bases.		
Original y copia para su cotejo de identificación Oficial vigente de quien suscriba las proposiciones, (cartilla del servicio militar nacional, pasaporte, credencial de elector o cedula profesional).		





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

**PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

Copia de un contrato que avale que la empresa ha participado en proyectos de definición, diseño, desarrollo e implantación de modelos de gestión de riesgo operativo, crediticio y/o de mercado, con una duración mínima de 3 (tres) meses en entidades bancarias en el mercado mexicano en los últimos 3 (tres) años.		
El licitante deberá presentar un escrito en el que describa la metodología a utilizar durante la implantación del proyecto especificado, con la cual asegure la calidad del producto generado.		
El licitante deberá presentar escrito en donde señale el domicilio de sus oficinas corporativas, mismas que deberán estar ubicadas en la Ciudad de México.		
El licitante deberá comprobar tener o haber tenido al menos tres contratos en los dos últimos años, contados a partir de la fecha de presentación de proposiciones, que no hayan sido rescindidos y cuyo contenido del contrato este relacionado con el objeto de la presente licitación, por lo que se deberán entregar copia de las fojas de los contratos con diferentes empresas o entidades de gobierno, que muestren características de volumen similares a las descritas en estas bases.		
Escrito en original firmado por el representante legal del licitante, en papel membretado, en el que manifieste que cuenta con la capacidad de crecimiento para llegar al menos a 100 posiciones para operadores dedicados a este servicio.		
Original o copia de la plantilla del personal con el que cuenta actualmente, adjuntando el organigrama actual.		
Descripción de los equipos, herramientas o sistemas que se encuentran en operación en el centro y subcentro de contacto del licitante y cubran los requerimientos señalados en el <b>Anexo No. 4</b> de las presentes bases, la descripción deberá incluir marca, modelo, y en los casos aplicables, las funcionalidades y/o capacidades de los equipos, herramientas o sistemas.		
Original de carta con fecha del año 2007 emitida por el fabricante CA, propietaria de los derechos del software del ES, dirigida a nombre del Instituto Fonacot mediante la cual acredite que el licitante cuenta con la autorización, capacidad técnica y experiencia necesarias para proporcionar los servicios requeridos en esta convocatoria y le otorga su respaldo para participar en esta licitación.		
Carta original del representante legal del licitante, en papel membretado, mediante la cual especifique los anchos de banda mínimos garantizados tanto del enlace de la VPN MPLS como de Internet para ofrecer el servicio requerido en esta licitación.		
<b>Documentación solicitada del coordinador del servicio.</b>		
Copias de las constancias que avalen su conocimiento en el software de USD y ACD.		
Copia del certificado en ITIL Practitioner o Manager (Si durante la vigencia del contrato se liberara una o mas versiones de ITIL, se deberá actualizar al personal asignado para cubrir este perfil)		



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

**PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

Copias de al menos dos constancias de cursos que avale capacitación a nivel estratégico para el desarrollo táctico para la administración del servicio a Clientes a través de un Escritorio de Servicios (Service Desk), Call Center, Contac Center o Help Desk.		
Copia de la cédula profesional, certificado, constancia o cualquier otro documento que avale que cuenta con estudios concluidos a nivel licenciatura en las áreas de ciencias físico-matemática o ciencias sociales.		
Copia de su currículum vitae mediante el cual se acredite que cuenta con experiencia mínima de tres años como responsable de la operación de un centro de atención a clientes o usuarios, dicho currículum deberá contener el nombre de la empresa, domicilio y teléfono, del centro de trabajo donde se efectuaron las actividades de supervisor de operadores.		
<b>Documentación solicitada del Operador del servicio.</b>		
Copias de las constancias que avalen su conocimiento en el software de USD y ACD.		
Copias de al menos dos constancias de cursos que avalen su capacitación para el desarrollo de habilidades a nivel operativo en servicio a clientes en Escritorio de Servicio (Service Desk), Call Center, Contac Center o Help Desk.		
Copia de las constancias, certificados o cualquier otro documento que avale que cuenta con estudios concluidos mínimo a nivel técnico de las áreas de ciencias físico-matemáticas.		
Copia del currículum vitae mediante el cual se acredite que cuenta con experiencia mínima de un año como operador de un centro de atención a clientes o usuarios, dicho currículum deberá contener el nombre de la empresa, domicilio y teléfono, del centro de trabajo donde se efectuaron las actividades de operador.		
<b>Documentación solicitada del Supervisor del servicio.</b>		
Copias de las constancias que avalen su conocimiento en el software de USD y ACD.		
Copias de al menos dos constancias de cursos que avalen su capacitación a nivel estratégico para el desarrollo táctico para la administración del servicio a clientes de un Escritorio de Servicios (Service Desk), Call Center, Contac Center o Help Desk.		
Copia de la cédula profesional, certificado, constancia o cualquier otro documento que avale que cuenta con estudios concluidos a nivel licenciatura en las áreas de ciencias físico-matemática o ciencias sociales.		
Copia de su currículum vitae mediante el cual se acredite que cuenta con experiencia mínima de dos años como supervisor de operadores de un centro de atención a clientes o usuarios, dicho currículum deberá contener el nombre de la empresa, domicilio y teléfono, del centro de trabajo donde se efectuaron las actividades de supervisor de operadores.		
<b>Documentación solicitada del Verificador de Control de Calidad.</b>		





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

**PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

Copia de la constancia que avale su conocimiento en la herramienta de software del USD.		
Copia de la cédula profesional, certificado, constancia o cualquier otro documento que avale que cuenta con estudios concluidos mínimo a nivel técnico en las áreas de ciencias físico-matemáticas.		
Copia de su currículum vitae mediante el cual se acredite que cuenta con experiencia mínima de un año en servicios de TIC, dicho currículum deberá contener el nombre de la empresa, domicilio y teléfono, del centro de trabajo donde se efectuaron las actividades de supervisor de operadores.		
<b>Documentación solicitada del Especialista en software del ES.</b>		
Copias de las constancias que avalen su conocimiento en el software del ES requerido en esta licitación.		
Copias de las constancias, certificados o cualquier otro documento que avale que cuenta con estudios concluidos mínimo a nivel técnico de las áreas de ciencias físico-matemáticas.		
Copia de su currículum vitae mediante el cual se acredite que cuenta con experiencia al haber participado en proyectos de implementación del software solicitado, dicho currículum deberá contener el nombre de la empresa, domicilio y teléfono, del centro de trabajo donde se efectuaron las actividades de supervisor de operadores.		

DOCUMENTO SOLICITADO	PRESENTADO	
	SI	NO





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

<b>LA PROPUESTA ECONOMICA DEBERA CONTENER:</b>		
La Propuesta económica, Anexo No. 7.		

<b>Quando resulte aplicable, deberá entregar el siguiente documento:</b>		
Quando la empresa cuente con personal con discapacidad en una proporción del 5% (cinco por ciento) cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses, el licitante manifestará por escrito y bajo protesta de decir verdad, que se encuentra en este supuesto, incluyendo copia del aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social por cada trabajador.		

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL**





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

#### ANEXO. NO. 4. ANEXO TECNICO

#### Descripción y Requerimientos del Escritorio de Servicio

##### 1. Definiciones

##### 1.1. Objetivo del servicio

Implementar un servicio que realice las funciones de ES cuyas responsabilidades generales consistirán en la administración (recepción, registro, clasificación, seguimiento, escalación, cierre y evaluación) de requerimientos reportados por los usuarios, fungiendo como punto único de contacto entre ellos y los proveedores de servicios de TIC.

##### 1.2. Alcance

###### Situación actual

Actualmente se encuentra operando un ES que atiende un universo de 900 usuarios internos del Instituto Fonacot, los cuales se encuentran distribuidos en:

- Oficinas ubicadas en el Distrito Federal como las Oficinas Centrales, SINEIF, almacén central, oficinas metropolitanas, las cuales están integradas mediante un enlace a la red Institucional VPN MPLS.
- Direcciones Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones ubicados en distintas entidades federativas del país, integradas a la misma red Institucional VPN MPLS
- Módulos ubicados en distintas entidades federativas del país, se encuentran conectadas con enlaces Dial Up y ADSL, siendo un total de 26 localidades.

Para llevar a cabo la operación del ES, el Instituto Fonacot dispone del siguiente software del fabricante CA:

- USD la cual es utilizada por el Instituto Fonacot para la administración de los requerimientos del escritorio de servicio. El Instituto Fonacot dispone de 20 licencias de acceso concurrentes y licencias ilimitadas vía Web.
- UDSM la cual es utilizada por el Instituto Fonacot para el control de activos, otorgar soporte y realizar la distribución de software de manera remota. El Instituto Fonacot dispone de permisos para descubrir hasta 1000 equipos.

El software anterior se encuentra operando en equipos independientes con las siguientes características:

- Servidor tipo Rack basado en tecnología Intel Xeon MP con Hyper-Threading Activado
- Tamaño de 4U
- 2 Procesadores instalados con velocidad de 3.0 Ghz, y capacidad de crecimiento de hasta 4 procesadores





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

---

- Memoria cache L3 de 8MB
- Chipset Intel 8500
- Memoria RAM de 4 GB ECC, DDR, SDRAM
- Memoria de video de 16 MB independiente de la memoria RAM
- Controlador SCSI Ultra320 que soporta RAID 0, 1 y 5, con cache de 256MB y 2 Canales
- Capacidad interna de almacenamiento de 1.5 TB crudos en discos duros Hot-Swap o Hot Plug de 10K RPM, de igual capacidad, capaces de configurarse en RAID 0, 1, 5,

Los requerimientos son recibidos a través de línea telefónica, correo electrónico, fax, escritos impresos y vía Web.

Las políticas, procesos y procedimientos referentes a la administración del ES están formalizada a través de los siguientes documentos:

- Catalogo de servicios
- Responsables de procesos ITIL
- Proceso cambios
- Proceso configuraciones
- Proceso escritorio de servicio e incidentes
- Proceso problemas
- Operación del escritorio
- Guía técnica para la operación de la herramienta del escritorio de servicio \*111
- Graficas y estadísticas. Evaluación del servicio de soporte técnico y del escritorio de servicio
- Reporte mensual de soporte proactivo y concentrado información
- Histórico por año
- Estructura incident area (Escalación Jerárquica)

La documentación antes señalada integra el marco normativo para la administración del ES para la atención de los requerimientos.

Con la finalidad de ofrecer estadísticas que sirvan de referencia para los licitantes, se ofrecen los siguientes volúmenes:

Período considerado: agosto de 2006 a junio de 2007

Cantidad de Reportes promedio

- Por mes: 1640
- Por semana: 430
- Por día (L-D): 75

Medio de registro de reportes promedio mensual

- Por llamada: 684 41.69%



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

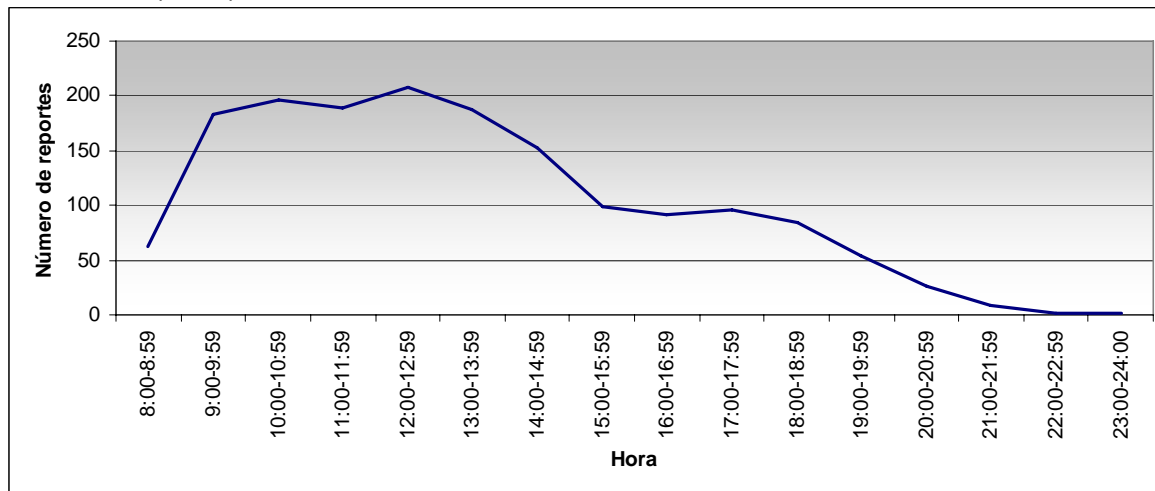
### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

- Por mail: 955 58.27%
- Por escrito: 1 0.04%

#### Promedio de Reportes por día

- Lunes 77
- Martes 82
- Miércoles 81
- Jueves 76
- Viernes 65
- Sábado 10
- Domingo 1

#### Promedio de reportes por hora:



El servicio deberá ser proporcionado en su totalidad con recursos propios del licitante durante la vigencia de todo el contrato. El servicio considera los siguientes recursos: centro de contacto, comunicaciones, infraestructura (hardware y software), factor humano, soporte técnico, capacitación y transferencia de conocimientos, por lo que el licitante deberá calcular dentro de su propuesta cualquier costo que permita atender de inicio los volúmenes, términos y condiciones especificados en estas bases.

Este servicio se formalizará mediante un contrato abierto, cuya vigencia será a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de diciembre del 2012. El siguiente cuadro muestra el presupuesto mínimo y máximo estimado para este servicio durante el periodo considerado:

Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

Monto máximo	3'700,000	5'900,000	7'100,000	8'500,000	10'200,000	12'300,000
Monto mínimo	1'480,000	2'360,000	2'840,000	3'400,000	4'080,000	4'920,000

Cifras en pesos mexicanos

## 2. Prestación del servicio

### 2.1. Centro de Contacto

#### 2.1.1. Requisitos

El licitante debe contar con un centro de contacto, el cual realice las funciones para recibir y administrar necesidades de los clientes o usuarios finales. Este centro de contacto debe ser capaz de recibir requerimientos, aclaraciones y quejas, a través de llamadas telefónicas, faxes y correos electrónicos, por lo menos.

El centro de contacto deberá contar con las siguientes capacidades, equipos, sistemas y aplicaciones:

- Equipo generador de energía eléctrica (planta de luz) para casos de falla en el suministro externo de energía eléctrica.
- Equipo de suministro de energía ininterrumpida (UPS) en redundancia, con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional.
- Computadoras personales (Pc's) para el personal asignado para el otorgamiento del servicio, las cuales dispongan del software operativo del hardware, del software del ES y software de protección contra malware vigente y actualizado.
- Equipo dedicado (mainframe o cliente/servidor) residente de las sistemas o aplicaciones tecnológicas utilizadas para la provisión del servicio.
- Equipo de telefonía para el personal asignado para el otorgamiento del servicio.
- Sistema de cableado estructurado mínimo cat. 5e, con velocidad de 100 mbps.
- Sistema de seguridad de acceso físico a sus instalaciones, con definición de políticas para acceso a las áreas y restricciones de personal a lugares como el site.
- Equipo conmutador PBX con arquitectura abierta para su expansión y que soporte aplicaciones de terceros usando interfaces de programación de aplicaciones, con capacidad de integrar las aplicaciones, facilidades y administración solicitada. Deberá tener la capacidad para proveer alta disponibilidad y redundancia (física y aplicación) para mantener la estabilidad y continuidad en caso de alguna contingencia.
- El PBX del centro de contacto deberá contar con plataforma multicanal (e-mail, fax, chat ) e integrar voz sobre IP
- El PBX del centro de contacto deberá ser capaz de recibir todas las llamadas que se generen desde las extensiones internas del Instituto Fonacot al ES a través del enlace de VPN MPLS y del servicio de lada 01800.



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

- Capacidad de supervisión y coaching con acceso a todas las funciones de supervisión en la Web ya sea en forma local o remota a través del Internet como: escucha pasiva, whisper coaching, intervención en la conversación, grabación de llamadas, revisión de pantallas de operadores, toma de control de la interacción, comunicación con el operador vía chat.
- Análisis de E-mail con respuesta automática y semiautomática. Respuesta inteligente y automática a preguntas vía e-mail y/o ruteo automático a los operadores con respuestas sugeridas.
- Administración y configuración basadas en Web.
- Mensajería Unificada que permita la consulta remota de voicemail, e-mail y faxes en el Internet desde cualquier cliente de e-mail.
- Capacidad para programar llamadas de salida (call me back)
- Capacidad para envío de e-mails y faxes
- ACD que permita:
  - Ruteo inteligente de llamadas telefónicas,
  - Ruteo inteligente de llamadas vía Web
  - Administración de e-mail, voicemail y fax con ruteo inteligente.
- CTI.
- IVR.
- Sistema de grabación de mensajes
- Sistema de monitoreo de calidad, grabación de llamadas telefónicas y pantallas por demanda y programado.
- Sistema de grabación de llamadas en forma automática, en demanda o aleatoria. Deberá contar con la capacidad de etiquetar cada grabación de modo que pueda ser guardada y recuperada de forma ágil por fecha, hora y operador.
- Sistema de administración y generación de reportes del centro de contacto on-line e histórica basado en Web.
- Sistema de administración de diálogos
- Sistema de administración de bases de datos
- Contar con un mínimo de 400 estaciones de trabajo (operadores), de las cuales 60 podrían destinarse a este servicio si la demanda lo amerita.
- El centro de contacto deberá contar con un subcentro de contacto. Esto es, sus operadores no pueden estar concentrados en un local, sino que deben estar distribuidos al menos en dos locales, en plazas distintas y contar con mecanismos de redundancia que permitan enfrentar problemas técnicos y operativos, a efecto de ofrecer continuidad al negocio.

#### 2.1.2. Operación del Centro de Contacto

El centro de contacto deberá operar de conformidad a los siguientes términos y condiciones:

El centro de contacto deberá operar en un horario de las 8:00 a las 21:00 horas, tiempo local del D.F., en jornada continua, de lunes a domingo, por lo que el licitante deberá asignar los recursos humanos y técnicos (hardware, software y comunicaciones) necesarios para su operación.



## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

### **PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

Es responsabilidad del licitante proveer la cantidad de operadores que resulte necesaria para cumplir con los niveles de servicio establecidos para la atención de llamadas. Durante el horario que no se disponga de operadores, se deberá transmitir un mensaje o grabación para informar al usuario de los horarios de atención. En los casos que exista saturación para recibir llamadas de los usuarios, deberá transmitirse una grabación de al menos 6 segundos para informar de esta situación o bien cualquier otro elemento informativo que considere conveniente el Instituto Fonacot, a efecto de que se reproduzcan en los tiempos de espera.

La recepción de los requerimientos, aclaraciones y quejas deberá ser a través de teléfono, correo electrónico, fax o Web. Cualquier requerimiento, aclaración o queja de los usuarios deberá ser registrado en el USD, generándose un número de reporte.

En los casos en que las aclaraciones o quejas sean referentes a reportes ya generados, se deberán registrar en el historial individual del reporte almacenado en el USD y deberán ser canalizadas al personal correspondiente. En caso de que la aclaración o queja sea operativo por la atención técnica del servicio, se deberá gestionar con la persona de control de calidad para atenderse de manera directa por parte de los proveedores de servicios de TIC. En el caso de que las aclaraciones o quejas competan al ámbito normativo, funcional o logístico del centro de contacto deberán ser canalizadas al titular del área de Infraestructura Informática.

El centro de contacto deberá realizar campañas informativas, actividades proactivas y elaboración de encuestas, con base en las solicitudes que emita el Instituto Fonacot, sin embargo, se deben considerar las siguientes necesidades ya definidas:

- Máximo al 25 de abril del 2008 se deberá realizar una campaña a fin de difundir las reglas de operación que se hayan definido como resultado de la implementación del ES entre el Instituto Fonacot y el licitante adjudicado. Esta y las campañas adicionales que sean solicitadas por el Instituto Fonacot deberán abarcar una contactabilidad mínima del 85% del total de los usuarios de servicios de TIC.
- Los días sábados de cada semana se deberán realizar actividades de soporte proactivo con las distintas localidades del Instituto Fonacot a fin de identificar si existen requerimientos sobre servicios de TIC. Esta actividad deberá abarcar una contactabilidad mínima del 70% de las localidades del Instituto Fonacot.
- De manera mensual se deberán realizar dos encuestas sobre cualquier situación circunscrita a servicios de TIC. Esta actividad deberá abarcar una contactabilidad mínima del 10% de los usuarios de servicios de TIC.

Las formas y modos respecto a las campañas, soporte proactivos y encuestas deberán ser aprobados por el Instituto Fonacot.

Todo usuario del servicio deberá ser tratado con respeto y atendido de acuerdo a las políticas que defina el Instituto Fonacot.





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

El licitante deberá establecer los programas de capacitación o transferencias de conocimientos que sean necesarios para que los operadores den la atención adecuada a los usuarios, recaben la información necesaria para el registro de los requerimientos, aclaraciones o quejas y los canalicen con el personal pertinente.

La capacitación o transferencia de conocimientos mencionada se verá complementada por el manual de entrenamiento que el propio licitante deberá elaborar a partir de documentos oficiales que, con carácter confidencial, le proporcione el Instituto Fonacot, relativos a los servicios de TIC que brinda. Los manuales desarrollados por el licitante serán propiedad del Instituto Fonacot.

El licitante deberá permitir el monitoreo de llamadas para facilitar la escucha paralela de la comunicación operador-usuario por personal del Instituto Fonacot, coordinador y/o supervisor del licitante para efectos de validación del servicio. El personal del Instituto Fonacot, coordinador y/o supervisor deberán tener opción de soporte al operador sin ser escuchado por el usuario, asimismo, podrán tomar el control de la llamada.

Los monitoreos desde la posición del supervisor se podrán realizar on line u off line, considerando las siguientes situaciones:

#### On Line:

- Numero de operadores en estatus de disponible
- Número de llamadas en la cola de espera
- Número de llamadas abandonadas o perdidas
- Número de chats, callbacks emails, faxes, webcallbacks en cola de espera
- Número de voicemails en cola de espera.
- Información del estatus de cada uno los operadores pertenecientes a la campaña
- Estadísticas por operador o por grupo de trabajo para reportear desempeño y productividad
- Revisión de las grabaciones de los operadores para monitorear la calidad en la llamada
- Off Line:
  - Listen
  - whispering coaching,
  - barge in
  - joint agent
  - hang up agent channel
  - agent logout

Desde la posición o consola de supervisor, mediante cualquier computadora conectada al centro de contacto sobre la red local o bien sobre Internet, en línea se podrá tomar el control de la llamada, iniciar una sesión de chat con el operador, revisar remotamente la pantalla del agente o tomar el control de la pantalla del operador junto con las aplicaciones que éste tiene ejecutando en su estación de trabajo.





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

### **PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

Para la operación del centro de contacto el licitante deberá considerar un enlace de la VPN MPLS para estar conectado a la red Institucional del Instituto Fonacot y permitir el acceso al software del ES. Es responsabilidad del licitante definir el ancho de banda del enlace de VPN MPLS el cual permita brindar un servicio aceptable de acuerdo al número de usuarios por atender, número de llamadas promedio, cantidad de accesos estimados y cantidad de información que se transmite como resultado de la administración del servicio de ES. Asimismo, el centro de contacto deberá permitir el acceso al software del ES a través de una conexión vía Internet, usando los esquemas necesarios de seguridad.

En la propuesta técnica el licitante deberá especificar los anchos de banda mínimos garantizados tanto del enlace de la VPN MPLS como de Internet con el que darán el servicio.

El licitante deberá ofrecer al Instituto Fonacot un número de lada 01 800 para recibir las llamadas de las diferentes localidades del Instituto Fonacot. Este número se podrá ocupar indistintamente en casos de contingencia por la interrupción del enlace de la VPN MPLS o bien para la recepción de llamadas directas de los módulos que no utilicen la infraestructura de la VPN MPLS del Instituto Fonacot. Las llamadas recibidas a través del número de lada 01 800 deberán ser procesadas por la infraestructura implementada en el centro de contacto como IVR, ACD y CTI, otorgándoles el mismo tratamiento señalado anteriormente.

La gestión, implementación, componentes y recursos que sean necesarios para la integración y operación de los enlaces serán de la total responsabilidad del licitante.

El licitante adjudicado deberá entregar un plan de contingencia que describa el o los procedimientos a ejecutar en caso de que se presente alguna eventualidad en cualquiera de los elementos que intervienen en el otorgamiento del servicio. Dicho plan deberá considerar las acciones o actividades individuales o en conjunto que se deberán ejecutar, según la eventualidad. Durante la vigencia del contrato, se realizará por lo menos dos simulacros del plan de contingencia.

El licitante se obligará a mantener actualizado el plan de contingencia en función a las necesidades operativas y funcionales del servicio.

## **2.2. Infraestructura para la operación del software del ES**

Para la operación del centro de contacto, el licitante deberá proveer la infraestructura de conformidad a los siguientes términos y condiciones:

### **2.2.1. Software**

Se deberá proveer el software del ES en su versión 11.2, considerando la siguiente cantidad de accesos:





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

#### Software del ES

Descripción	Cantidad de accesos
Unicenter Service Desk de CA	40 administradores y accesos vía Web ilimitado de usuario final. (20 administradores son adicionales a las 20 que ya son propiedad del Instituto Fonacot).
Unicenter Service Desk Dashboard de CA	10 administradores.
Unicenter Knowledge Tool de CA	40 administradores
CMDB de CA	5 administradores y 20 viewer
Unicenter Service Catalog de CA	1000 accesos de usuario final
Unicenter Service Assure de CA	10 administradores

Los accesos estarán disponibles para el personal de Instituto Fonacot y para el personal de los distintos proveedores de servicios de TIC que en su caso sean autorizados. El licitante deberá considerar por su parte, los accesos que sean necesarios para que su personal pueda ofrecer el servicio requerido.

El licitante se obligará a realizar las actividades que permitan la implementación del software del ES. De manera enunciativa, más no limitativa, se deberán realizar las siguientes actividades para la implementación del software del ES:

- Instalación y configuración
- Parametrización conforme a las políticas, procedimientos y modelos de operación del Instituto Fonacot.
- Carga de los componentes de configuración a la base de datos de configuraciones (CMDB).
- Definición de relaciones entre servicios y componentes de configuración.
- Migración de la información del USD a los equipos propiedad del licitante.
- Definición y parametrización de reportes de conformidad a requerimientos específicos.
- Realización de pruebas para asegurar el correcto funcionamiento y rendimiento del software del ES en el ambiente de producción.
- Liberación
- Entrega de la documentación resultante de la implementación del software del ES, que incluya por lo menos los procedimientos de instalación, configuración, pruebas efectuadas, manuales o guía de usuario/administrador y reporte final de liberación.

#### 2.2.2. Hardware

El licitante se obligará a proporcionar el hardware en la cantidad y con las capacidades técnicas que estime pertinentes para el otorgamiento del servicio, a fin de cumplir con los niveles de servicio establecidos. El hardware estará ubicado en el centro de contacto del licitante, por lo que éste se obliga a implementar las medidas que permitan garantizar los accesos lógicos y físicos de la infraestructura utilizada para el otorgamiento del servicio, salvaguardar los recursos técnicos y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

### **PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

Es responsabilidad total del licitante disponer de todos los componentes, interfaces, dispositivos, software operativo del hardware, etc, que permitan la interconexión y operación del hardware necesario para el otorgamiento del ES.

El licitante deberá considerar los mecanismos necesarios que le permitan disponer de un ambiente de pruebas a fin de atender los RFC's o cambios estándar que por necesidades de la misma operación del servicio se requieran o bien por petición expresa del Instituto Fonacot, lo cual permita la continuidad operativa del ambiente de producción.

El licitante se obligará a asumir la responsabilidad total por el aseguramiento y gastos asociados que se generen por el manejo, retiro y traslado del hardware.

#### **2.3. Factor humano**

Para ofrecer el servicio solicitado el licitante deberá contar con el siguiente personal:

Coordinador  
Operador  
Supervisor  
Verificador de control de calidad  
Especialista en software del ES

##### **2.3.1. Operación del factor humano**

El personal del licitante operará observando los siguientes términos y condiciones:

Funciones: Las funciones del personal se mencionan de manera enunciativa, más no limitativa, por lo que el Instituto Fonacot se reserva el derecho para solicitar funciones adicionales, las cuales se vinculen con el otorgamiento del servicio requerido en esta licitación:

Funciones del Coordinador:

- Asegurar el adecuado cumplimiento en el otorgamiento del escritorio de servicio.
- Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en esta licitación.
- Establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en la atención de los requerimientos.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite el Instituto Fonacot.
- Elaborar y/o proponer medidas y mecanismos de mejora continua para el otorgamiento de los servicios de TIC y la atención de requerimientos.
- Administrar el plan de proyecto que describa las actividades y los tiempos estimados para llevar a cabo la implementación del software del ES.
- Elaborar y/o actualizar la documentación relativa a la prestación del servicio.
- Cumplir con las políticas y procedimientos autorizados por el Instituto Fonacot.





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

### **PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el Instituto Fonacot.

El Coordinador deberá estar asignado en las oficinas centrales del Instituto Fonacot, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas. El Coordinador será el responsable de administrar las actividades y proyectos que se requieran durante la vigencia del contrato. El coordinador será evaluado conforme a los niveles de servicio establecidos sobre el particular.

#### Funciones del Operador:

- Recibir, registrar, clasificar y escalar los requerimientos solicitados por los usuarios.
- Realizar un diagnóstico inicial para documentar de manera más precisa el requerimiento reportado por el usuario.
- Establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en la atención de los requerimientos.
- Ejecutar y documentar rutinas y acciones de conformidad a las políticas y procedimientos que determine el Instituto Fonacot.
- Cumplir con las políticas y procedimientos autorizados por el Instituto Fonacot.
- Proponer medidas y mecanismos de mejora continua para el otorgamiento de los servicios de TIC y la atención de requerimientos.

El Operador deberá estar asignado en el centro de contacto del licitante, cubriendo un horario de labores de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 horas.

#### Funciones del Supervisor

- Monitorear las pantallas de los operadores.
- Asistir a los operadores en una interacción activa
- Asesorar en línea a los operadores en una llamada sin que el cliente escuche.
- Tomar el control de la conexión del operador.
- Monitorear a nivel grupo de trabajo o campaña
- Realizar la grabación de las conversaciones de los operadores para el control de calidad.
- Cumplir con las políticas y procedimientos autorizados por el Instituto Fonacot.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite el Instituto Fonacot.
- Proponer medidas y mecanismos de mejora continua para el otorgamiento de los servicios de TIC y la atención de requerimientos.

El Supervisor deberá estar asignado en el centro de contacto del licitante, cubriendo un horario de labores de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 horas.

#### Funciones del Verificador de control de calidad

- Validar las acciones realizadas y registradas en el USD por los proveedores de TIC del Instituto Fonacot, con la finalidad de que los reportes contengan información exacta, pertinente y completa.





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

- Coordinar las actividades entre los diferentes proveedores de TIC y áreas del Instituto Fonacot para la atención y cierre de los requerimientos, de conformidad a las políticas y procedimientos establecidos, referentes a niveles de servicio, escalamientos y prioridades.
- Administrar la base de datos de conocimiento (Unicenter Knowledge Tools).
- Establecer los mecanismos para documentar y hacer de conocimiento las respuestas más frecuentes (FAQ).
- Elaborar y publicar los reportes e informes que presenten el estado cuantitativo y cualitativo en la prestación del servicio de ES, los servicios de TIC que se otorgan por los distintos resolutores y la satisfacción de los usuarios.
- Elaborar y/o proponer medidas y mecanismos de mejora continua para el otorgamiento de los servicios de TIC y la atención de requerimientos.
- Cumplir con las políticas y procedimientos autorizados por el Instituto Fonacot.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el Instituto Fonacot.

El Verificador de control de calidad deberá estar asignado en el centro de contacto del licitante, el horario a cubrir estará sujeto a las políticas que establezca el Instituto Fonacot y al cumplimiento de los niveles de servicio establecido sobre el particular. El licitante presentará para aprobación del Instituto Fonacot el mecanismo para determinar la forma en que se validarán los reportes registrados en el USD para que éstos contengan información exacta, pertinente y completa, con el propósito de gestionar su atención y cierre.

#### Funciones del especialista en software de ES

- Elaborar la documentación resultante de la implementación del software del ES que incluya por lo menos los procedimientos de instalación, configuración, pruebas efectuadas, manuales o guía de usuario y administradores y reporte final de liberación.
- Realizar las actividades técnicas para la instalación y configuración del software.
- Otorgar el soporte técnico necesario para atender los requerimientos de TIC relacionados con el software incluido en el servicio solicitado en esta licitación.
- Elaborar planes de trabajo y documentos de análisis para la realización de RFC's, de conformidad a las políticas y procesos definidos por el Instituto Fonacot.
- Realizar las acciones para atender los cambios de configuraciones como resultado de RFC's y/o cambios estándar aprobados por el Instituto Fonacot.
- Elaborar análisis, diagnósticos, pruebas y evaluación del impacto que se necesite realizar como apoyo por la implementación de nuevos proyectos del Instituto Fonacot y que involucren la infraestructura en donde residen el software requerido en esta licitación.
- Efectuar las actualizaciones de versiones del software del ES con base en las liberaciones que emita el fabricante durante la vigencia del contrato.
- Efectuar la instalación de parches o fixes que se requieran para la adecuada operación del software involucrado, previa aprobación del RFC por el Instituto Fonacot.
- Definir y documentar los procedimientos de respaldo y restauración de configuraciones de la infraestructura involucrada en el software.
- Llevar a cabo las acciones pertinentes para documentar la atención y solución de requerimientos.



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

---

- Cumplir con las políticas y procedimientos autorizados por el Instituto Fonacot.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite el Instituto Fonacot.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el Instituto Fonacot.

El Especialista en software del ES deberá estar asignado en el centro de contacto del licitante, el horario a cubrir estará sujeto a las políticas que establezca el Instituto Fonacot y al cumplimiento de los niveles de servicio establecido sobre el particular.

En caso de incumplir con los términos y condiciones establecidos en los niveles de servicio se aplicarán las penas convencionales a que haya lugar.

Es responsabilidad del licitante asignar la cantidad del personal que estime pertinente, de acuerdo a los perfiles requeridos, para cumplir con los términos y condiciones que se establezcan en los niveles de servicio y la administración por objetivos. Independientemente de la cantidad de personal que asigne el licitante para ocupar los perfiles solicitados, los horarios de labores deberán ser de manera ininterrumpida dentro de la cobertura solicitada.

El Instituto Fonacot se reserva el derecho para solicitar de manera total o selectiva la asistencia del personal en horarios distintos y/o ampliados, inclusive en días festivos, a fin de cubrir necesidades temporales.

El licitante se obliga a guardar absoluta reserva de la información de la cual pueda tomar conocimiento con relación a las operaciones, actividades o negocios del Instituto Fonacot, por lo que su personal deberá guardar la confidencialidad en torno a las llamadas que fluyen dentro y fuera del Instituto Fonacot.

Es responsabilidad total del licitante los gastos de traslados, alimentación y seguridad social que se generen por motivo del personal asignado para la prestación del servicio.

El Instituto Fonacot se reserva en todo momento el derecho para evaluar por los medios y formas que considere pertinentes al personal asignado por el licitante para proveer el servicio, así como solicitar su sustitución o salida inmediata, por así considerarlo conveniente. En caso de que la solicitud de sustitución o salida inmediata del personal se derive de una falta que afecte la imagen y/o la confidencialidad de la información, el licitante se obligará a cooperar con el Instituto Fonacot para el descargo de pruebas y evidencias en las que hubiese incurrido el personal.

El licitante se obligará a realizar la sustitución de personal dentro de los 10 días hábiles posteriores a la solicitud emitida por el Instituto Fonacot. Durante la ausencia del personal solicitado para sustitución, las funciones podrán ser realizadas por otra persona inclusive de distinto perfil, sin embargo, permanecerán vigentes los términos y condiciones establecidos en los niveles de servicio. En caso de que la ausencia exceda el tiempo establecido para la sustitución del personal se aplicarán las penas convencionales a que haya lugar.



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

Al ingreso del nuevo personal se deberá presentar la notificación respectiva. La persona que ingrese como sustituto deberá cumplir con los mismos requisitos definidos en el perfil correspondiente, por lo que se deberá entregar la documentación correspondiente para su validación.

El licitante se obligará a proporcionar las Pc's necesarias para el desarrollo de las funciones del personal asignado. Las Pc's que se provean al personal asignado en oficinas centrales del Instituto Fonacot deberán cumplir con las siguientes características: tarjeta de red fase ethernet integrada de 10/100, Microsoft Windows XP y Office 2003 Pro con Outlook, cliente de antivirus vigente y con la última versión liberada en el mercado, así como cualquier otro elemento de hardware y software necesarios para operar el software del ES y proveer el servicio requerido.

Los requerimientos establecidos en las presentes bases son mínimos y es responsabilidad del licitante estimar las características y cantidades necesarias de los recursos para cumplir con la atención a los servicios de manera óptima, cualquier costo derivado de la incorrecta planeación de los recursos necesarios para la entrega de los servicios requeridos, será responsabilidad del licitante. De igual forma, el licitante será responsable de los crecimientos que por demanda de servicios se deban realizar en los recursos tales como enlaces de comunicación, hardware, software y factor humano, a fin de cumplir con los niveles de servicio requeridos por el Instituto Fonacot. Si el crecimiento de recursos es resultado de una demanda de servicios permanente o prolongada, se realizarán los ajustes de costos correspondientes.

#### 2.4. Reportes e informes

El licitante deberá proporcionar de manera mensual al titular del área de Infraestructura Informática, dentro de los cinco días siguientes al mes vencido, los siguientes reportes:

- Total de llamadas recibidas, las cuales incluyan las llamadas atendidas o contestadas y las llamadas abandonadas.
- Total de llamadas atendidas y el tiempo transcurrido que pasó desde que el usuario se conectó al centro de contacto y su llamada fue contestada para iniciar su registro y tratamiento.
- Seguimiento por objetivos que se hayan establecido para el factor humano.

De manera mensual el licitante publicará en la Intranet del Instituto Fonacot, dentro de los cinco días siguientes al mes vencido, la información referente a:

- Demanda de solicitudes
  - Horas de mayor demanda en la atención al usuario.
  - Comportamiento en tiempo de cada llamada: las llamadas más breves y las de mayor duración.
  - Por localidad o centro de costo
- Operación
  - Por clasificación, considerando cantidades, porcentajes, tiempos
    - líneas de servicio
    - personal técnico (resolutores)



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

---

- usuario
- áreas
- requerimientos, aclaraciones o quejas
- incidentes, problema, cambio estándar, RFC
- status
- categorización (HW, SW, aplicaciones, etc.)
- Comparativos de diferentes periodos.
- Tendencias.
- Evaluación del servicio.
- Campañas, encuestas y actividades proactivas. Nota: para estas publicaciones se observarán los tiempos particulares establecidos a este respecto.

La información anterior se señala de manera enunciativa, más no limitativa, por lo que el Instituto Fonacot podrá solicitar cualquier información adicional.

El licitante deberá establecer la metodología para desarrollar la generación de la información solicitada, misma que, además la presentación y forma de la información, deberá ser aprobada por el Instituto Fonacot.

#### 2.5. Soporte técnico

El licitante se obligará a proporcionar el soporte técnico para la totalidad de la infraestructura provista para el otorgamiento del servicio, con base en los siguientes términos y condiciones:

El soporte técnico consistirá de manera enunciativa, más no limitativa, en lo siguiente:

- Realizar los servicios de mantenimiento preventivo que considere necesarios para asegurar las mejores condiciones del hardware y software provisto para el otorgamiento del servicio.
- Realizar los servicios de mantenimiento correctivo a fin de solucionar cualquier incidente o problema que por causas de software o hardware, impida o degrade la operación normal de los servicios suministrados por el licitante.
- Proveer las refacciones, accesorios y suministros que sean necesarios.
- Realizar el crecimiento de hardware que se considere necesario para ofrecer un desempeño adecuado de las herramientas de software del ES.
- Reinstalar el software del ES, así como el software operativo del hardware.
- Restaurar las configuraciones y parámetros para la continuidad del servicio.
- Elaborar planes de trabajo y documentos de análisis para la realización de RFC's, de conformidad con las políticas y procesos definidos por el Instituto Fonacot.
- Realizar las acciones para atender los cambios de configuraciones como resultado de RFC's y/o cambios estándar aprobados por el Instituto Fonacot.

## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

- Elaborar análisis, diagnósticos, pruebas y evaluación del impacto que se necesite realizar como apoyo por la implementación de nuevos proyectos del Instituto Fonacot y que involucren la infraestructura en donde reside el software del ES.
- Efectuar las actualizaciones de versiones del software del ES con base en las liberaciones que emita el fabricante durante la vigencia del contrato y a petición expresa del Instituto Fonacot.
- Efectuar la instalación de parches o fixes que se requieran para la adecuada operación del software involucrado, previa aprobación del RFC.

El soporte técnico se realizará cuantas veces sea necesario, de manera remota o en sitio, en función a los eventos que se requieran o presenten durante la vigencia del contrato. El soporte técnico se realizará fuera de los horarios de oficina del Instituto Fonacot a fin de no afectar la producción o la prestación del servicio, a menos que existan circunstancias originales, imperativas o inevitables para su ejecución.

En los casos previsibles se deberá presentar un proyecto de trabajo para sancionarse por parte del Instituto Fonacot.

#### 2.6. Capacitación y transferencia de conocimientos

Durante la vigencia del contrato se deberá ofrecer la capacitación y transferencia de conocimiento de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

Tópico	Cursos de capacitación
Software del ES	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unicenter Service Desk</li> <li>2. Unicenter Desktop Server Management</li> <li>3. Unicenter Service Desk Dashboard</li> <li>4. Unicenter knowledge Tool</li> <li>5. CMDB</li> <li>6. Unicenter Service Catalog</li> <li>7. Unicenter Service Assure</li> </ol>
Administración de proyectos	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Técnicas y Herramientas en Administración de Proyectos.</li> <li>9. Project Management Professional.</li> </ol>
Operación de Escritorios de Servicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Atención y servicio al usuario o cliente vía telefónica (customer care)</li> <li>11. Desarrollo de habilidades de negociación</li> <li>12. Manejo de conflictos con usuarios o clientes</li> <li>13. Maximización de la función del ejecutivo en el service desk</li> </ol>
Administración de Escritorios de Servicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. "Interpretación de la norma de excelencia de centros de contacto". Mejores prácticas de operación y administración</li> <li>15. Desarrollo estratégico y funcional de áreas de interacción con usuarios o clientes.</li> <li>16. Planeación estratégica y evaluación de proyectos en áreas de interacción con usuarios o clientes.</li> </ol>



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

	<ol style="list-style-type: none"><li>17. Administración efectiva del escritorio de servicio, call center, contact center o help desk y áreas de interacción con usuarios o clientes.</li><li>18. Procesos operativos y aseguramiento de calidad.</li><li>19. Medición y métricas para elevar los indicadores de gestión en el escritorio de servicio.</li><li>20. Administración efectiva del escritorio de servicio para coordinadores y supervisores.</li><li>21. Maximización de la calidad a través de la administración, monitoreo de indicadores de servicio y satisfacción al cliente.</li></ol>
--	--

Tópico	Materias de Transferencia de conocimientos
Sistemas o aplicaciones del centro de contacto	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ IVR</li><li>▪ ACD</li><li>▪ CTI</li></ul>
Software del ES	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Instalación, mantenimiento, parametrización y administración del software.</li><li>▪ Estructura, soporte técnico y administración de la base de datos de la herramienta.</li></ul>
Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Plan de contingencia</li><li>▪ Operación del servicio</li></ul>

Los cursos de capacitación referentes al software del ES se deberán ofrecer por centros autorizados, reconocidos o certificados por el Fabricante CA. Se deberán ofrecer por lo menos tres eventos por cada curso considerando un mínimo de 2 personas en cada evento.

Los cursos de capacitación relativos a la administración de proyectos se deberán ofrecer por centros autorizados, reconocidos o certificados por el PMI (Project Management Institute). Se deberán ofrecer por lo menos tres eventos por cada curso considerando un mínimo de 3 personas en cada evento.

Los cursos de capacitación correspondientes a la operación de escritorios de servicio deberán ser ofrecidos por el Instituto Mexicano de Telemarketing o centro equivalente. Se deberán ofrecer por lo menos 2 eventos por cada curso considerando un mínimo de 3 personas en cada evento.

Los cursos de capacitación referentes a la administración de escritorios de servicio deberán ser ofrecidos por el Instituto Mexicano de Telemarketing o centro equivalente. Se deberán ofrecer por lo menos 3 eventos por cada curso considerando un mínimo de 3 personas en cada evento.

En caso de que los cursos se ofrezcan en instalaciones fuera de la zona metropolitana del D.F., los costos por traslado, alojamiento y alimentación correrán por cuenta del licitante.





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

### **PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

Los eventos para la transferencia de conocimientos se realizarán conforme lo solicite el Instituto Fonacot. Los eventos se podrán realizar en las instalaciones del Instituto Fonacot. El licitante será responsable de elaborar y entregar a los participantes del Instituto Fonacot la documentación que se emplee para el desarrollo de los eventos.

#### **2.7. Políticas**

El licitante se sujetará al marco normativo, mecanismos, herramientas y procedimientos de control que el Instituto Fonacot defina para el seguimiento, medición, aseguramiento de calidad y supervisión de los servicios materia de esta licitación.

Durante la vigencia del contrato el licitante otorgará al Instituto Fonacot todas las facilidades necesarias para acceder a sus instalaciones, sistemas y aplicaciones utilizados en el centro de contacto, así como para monitorear la infraestructura, sistemas y aplicaciones utilizados en el centro de contacto para proveer el servicio.

El Instituto Fonacot se reserva el derecho de supervisar, por sí mismo o por medio de terceros debidamente autorizados, de manera remota o en sitio, la infraestructura, documentación, procesos y prácticas involucradas con los servicios objeto del presente contrato, con la periodicidad y profundidad que el Instituto Fonacot requiera. Si dichas supervisiones afectasen los niveles de servicio, estas serán planificadas.

Para solventar las observaciones encontradas, el licitante entregará planes de trabajo detallados con las acciones correctivas y preventivas respectivas, el cumplimiento de estos planes de trabajo formará parte integrante de la evaluación por objetivos objeto del presente contrato.

Con tiempo anticipado a la conclusión de la vigencia del contrato, se definirán las formas mediante las cuales se realizará la entrega de los componentes referentes al servicio proporcionado, considerando documentos impresos como manuales, procedimientos, guías, etc; información del software del ES contenida en el hardware como registros, bases de datos, etc; licencias de uso para utilización del software del ES; y hardware como servidores residentes del software del ES. Quedará a elección del Instituto Fonacot la decisión de tomar bajo su propiedad el software del ES y el hardware utilizado para la operación de este software, por lo que el licitante deberá integrar en su proposición el costo residual para la cesión de dominio por estos dos conceptos.

El licitante se obligará a asumir la responsabilidad total en caso de que al proporcionar los servicios materia de esta licitación, infrinjan derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros sobre patentes, marcas y derechos de autor, entre otros, por lo que el licitante se obliga y acepta eximir al Instituto Fonacot de cualquier responsabilidad civil o penal.

#### **3. Plan de implementación**

El licitante deberá presentar en su propuesta un plan de implementación, alineado a la metodología del PMI (Project Management Institute), el cual permita evaluar la administración del servicio hasta su liberación. Dicho plan deberá incluir a detalle las actividades a realizar, fechas calendario, entregables, herramientas de trabajo a utilizar y los





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

métodos para la evaluación del avance. El calendario deberá tomar en consideración las fechas límite establecidas en el siguiente cuadro:

Fase Alcances generales
<p><u>I. Inicio de operaciones</u></p> <p>A partir del siguiente día natural posterior a la firma del contrato, el licitante iniciará operaciones considerando los siguientes alcances generales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Administración de requerimientos a través de las actividades del operador, supervisor y verificador de control de calidad</li><li>○ Asignación y asistencia del Coordinador en oficinas centrales del Instituto Fonacot</li><li>○ El registro de requerimientos podrá ser en un modo y forma distinto a la administración a través del USD. Sin embargo, independientemente al modo y forma en que se registren los requerimientos durante esta fase, dichos requerimientos se deberán integrar al USD al término de esta fase.</li></ul> <p>Esta fase considera la transferencia de conocimientos indispensable hacia el personal del licitante a fin de que éste otorgue el servicio en los términos y condiciones establecidos en estas bases de licitación.</p>
<p><u>II. Operaciones mediante la herramienta de USD y UDSM</u></p> <p>El licitante dispondrá máximo de treinta días naturales contados a partir de la firma del contrato para realizar las operaciones considerando los siguientes alcances:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Administración de los requerimientos a través del USD</li><li>○ Operación del UDSM</li></ul>
<p><u>III. Análisis y Diseño</u></p> <p>El licitante dispondrá máximo de 90 días naturales contados a partir de la firma del contrato para presentar el Análisis, Diseño, Revisión, Ajustes y Aprobación de la personalización de las siguientes herramientas del ES:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Unicenter Service Desk Dashboard,</li><li>○ Unicenter Knowledge Tool,</li><li>○ CMDB,</li><li>○ Unicenter Service Catalog,</li><li>○ Unicenter Service Assure</li><li>○ Así como la actualización del USD y UDSM a que haya lugar.</li></ul>





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

<p>IV. Ejecución</p> <p>El licitante dispondrá máximo de 150 días naturales contados a partir de la firma del contrato para concluir con los siguientes alcances generales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Implementación del software de ES de acuerdo a la personalización aprobada por el Instituto Fonacot</li><li>○ Publicación de reportes e informes en Intranet</li></ul>
<p>V. Formalización</p> <p>El licitante dispondrá máximo de 180 días naturales contados a partir de la firma del contrato para concluir con los siguientes alcances generales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Actualización del Catálogo de Servicios</li><li>○ Actualización del "diseño lógico del Escritorio de Servicio y Administración de INCIDENTES"</li><li>○ Elaboración y/o actualización de procedimientos funcionales</li><li>○ Elaboración de memorias técnicas de la instalación y parametrización del software, procedimientos de instalación, configuración, pruebas efectuadas, manuales o guías de usuario/administrador,</li><li>○ Entrega del Plan de Contingencia</li></ul>
<p>VI. Sensibilización del ambiente</p> <p>El licitante dispondrá máximo de 240 días naturales contados a partir de la firma del contrato para concluir con los siguientes alcances generales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Transferencia de conocimientos para administradores, analistas, resolutores y usuarios</li><li>○ Campaña para difundir las nuevas políticas y normas operativas</li></ul> <p>Entregable: Constancia de participación y resultados de las campañas de difusión</p>
<p>VII. Mantenimiento</p> <p>Por lo menos una vez al año, el licitante deberá presentar para aprobación del Instituto Fonacot un plan de mejora para el otorgamiento del servicio a través del ES.</p>

Para cada fase se definen los propósitos generales o resultados esperados dentro de las fechas límite para su conclusión o entrega.

#### 4. Administración del servicio

##### 4.1. Niveles de servicio

Llamadas atendidas





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

### **PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

Nivel de servicio: el 95% del total de las llamadas recibidas deberán ser atendidas. El total de llamadas recibidas sólo deben considerar las llamadas atendidas más las llamadas abandonadas.

Entregable: reportes mensuales del total de llamadas recibidas, que incluyan llamadas atendidas y llamadas abandonadas.

Los reportes deberán ser entregados máximo a los 5 días naturales posteriores al mes vencido

Tiempo de atención para el registro de la llamada

Nivel de servicio: tiempo máximo de 15 segundos, contados a partir del momento en el que el usuario se conecta con el centro de contacto, para que su llamada sea atendida y se inicie su registro y tratamiento.

Entregable: reportes mensuales de llamadas contestadas con tiempos registrados

Los reportes deberán ser entregados máximo a los 5 días naturales posteriores al mes vencido

Disponibilidad de la infraestructura (software y hardware)

Nivel de servicio: Mínimo del 93.3% mensual en un esquema de operación de 8:00 a 21:00 horas de lunes a domingo.

Entregable: Reportes o estadísticas mensuales

Los reportes deberán ser entregados máximo a los 5 días naturales posteriores al mes vencido

Contactabilidad de campañas

Nivel de servicio: Mínimo del 85% del total de usuarios o segmento definido.

Entregable: Reporte con el total de usuarios contactados

El reporte se deberá entregar máximo a los 3 días posteriores al cierre de campaña

Contactabilidad de soporte proactivo

Nivel de servicio: Mínimo del 70% de las localidades del Instituto Fonacot.

Entregable: publicación en Intranet de reporte con el total de localidades contactados, incluyendo información de hora de contacto, usuario contactado y en su caso requerimiento, aclaración o queja registrada.

La publicación se realizará cada día lunes.

Contactabilidad de encuestas

Nivel de servicio: mínima del 10% de los usuarios de servicios de TIC o del segmento definido

Entregable: Reporte con el total de usuarios contactados

El reporte se entregará máximo a los 3 días posteriores al cierre de la encuesta

Factor humano, aplica a todos lo perfiles

Nivel de servicio: 100% conforme al cumplimiento por objetivos (administración por objetivos)

Entregable: informe de seguimiento de objetivos

El informe se entregará máximo a los 5 días naturales posteriores al mes vencido

Verificación del control de calidad





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

### **PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

Nivel de servicio: 95% de validación de los reportes registrados en el USD con la finalidad de que estos contengan información exacta, pertinente y completa.

Entregable: informe de seguimiento de objetivos

El informe se entregará máximo a los 5 días naturales posteriores al mes vencido

Sustitución de personal

Nivel de servicio: 10 días posteriores a la solicitud del Instituto Fonacot

Situaciones de excepción por las que no se considerará incumplimiento de niveles de servicio:

- Causas de fuerza mayor
- Fallas de infraestructura propiedad del Instituto Fonacot que afecte negativamente los servicios otorgados por el licitante.
- Por eventos explícitamente autorizados por el Instituto Fonacot como reubicaciones de conexiones, mantenimientos, suspensión de labores, entre otros, cuando la afectación a los servicios se realice en los horarios, días y modalidades que haya autorizado el Instituto Fonacot.

#### **4.2. Prórrogas para el inicio del servicio**

Se podrán otorgar prórrogas para el cumplimiento de las obligaciones siempre y cuando el licitante invoque válidamente acontecimientos que puedan calificarse de fuerza mayor o caso fortuito cuando reúne simultáneamente los siguientes requisitos:

- Que se produzca independientemente de la voluntad del licitante;
- Que sea imprevisto;
- Que sea insuperable; y
- Que genere la imposibilidad de realizar el servicio.

Estos requisitos deben ser acreditados y/o documentados por el licitante que lo invoque por medio de los antecedentes probatorios que acompañe, cuya suficiencia será calificada exclusivamente por el Instituto Fonacot.

De igual forma, se otorgarán prórrogas en caso de que por circunstancias propias del Instituto Fonacot existan causas de fuerza mayor, caso fortuito o por necesidades y a solicitud expresa del Instituto Fonacot, impidan realizar o prestar el servicio.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**ANEXO No. 5**

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

(          NOMBRE          ) BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, EN MI CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA \_\_\_\_\_, DECLARO LO SIGUIENTE:

QUE CONOZCO LA LEY, SU REGLAMENTO, LAS PRESENTES BASES, SUS ANEXOS Y, EN SU CASO, LAS MODIFICACIONES DERIVADAS DE LA JUNTA DE ACLARACIONES; ASÍ COMO NO ENCONTRARME EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 31 FRACCION XXIV, 50 Y 60 PENULTIMO PARRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO .

LUGAR Y FECHA

\_\_\_\_\_  
(FIRMA REPRESENTANTE LEGAL)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**ANEXO No. 6**

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

(          **NOMBRE**          ) BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, EN MI CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA \_\_\_\_\_, DECLARO LO SIGUIENTE:

QUE ME ABSTENDRÉ DE ADOPTAR CONDUCTAS PARA QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, INDUZCAN O ALTEREN LAS EVALUACIONES DE LAS PROPUESTAS, EL RESULTADO DEL PROCEDIMIENTO, U OTROS ASPECTOS QUE OTORGUEN CONDICIONES MÁS VENTAJOSAS CON RELACIÓN A LOS DEMÁS LICITANTES.

LUGAR Y FECHA

\_\_\_\_\_  
(FIRMA REPRESENTANTE LEGAL)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

ANEXO No. 7

PROPUESTA ECONOMICA

		FECHA	DIA	MES	AÑO
NOMBRE DEL LICITANTE _____					
_____ R.F.C. _____					
DOMICILIO _____					
TELEFONO	FAX	CORREO ELECTRONICO			

LO PROPUESTO, SE APEGA A LA DESCRIPCION Y PRESENTACION SOLICITADA POR EL INSTITUTO FONACOT Y QUE SE INDICAN EN EL ANEXO 4, DE LAS BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NUMERO \_\_\_\_\_

Descripción	Subtotal	I.V.A.	Total

Vigencia de la cotización: \_\_\_\_\_

EN EL CASO QUE EL INSTITUTO FONACOT ME OTORQUE LA ADJUDICACION ME OBLIGO EN NOMBRE DE MÍ REPRESENTADA A SUSCRIBIR EL CONTRATO QUE SE DERIVE, EN LOS TERMINOS, CONDICIONES Y PORCENTAJE ESTABLECIDOS EN ESTAS BASES.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE

\_\_\_\_\_  
CARGO

\_\_\_\_\_  
FIRMA





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

**PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

**ANEXO No. 8**

(PAPEL MEMBRETADO DE LA EMPRESA, SOLO PARA EL LICITANTE GANADOR)

**“DECLARACIÓN POR IMPUESTOS FEDERALES”**

**ARTICULO 32-D DEL CÓDIGO FISCAL**

México, D.F. a XXXX (previo al momento de la firma del contrato)

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.

**PRESENTE :**

Me refiero al contrato No. XXXX, para (descripción genérica del bien o servicio), que esa Entidad me adjudicó (persona física) ó adjudicó a la empresa (persona moral), mediante el procedimiento de: \_\_\_\_\_; por un monto total de: \$XXXX (XXXX PESOS 00/100 M.N.) IVA incluido.

Sobre el particular, en los términos de lo previsto por la Regla 2.1.16 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2007, publicada en el Diario Oficial de la Federación de fecha 25 de Abril de 2007, me permito manifestar que la empresa de referencia, con domicilio fiscal en (citar los datos correspondientes), con clave de Registro Federal de Contribuyentes (anotar el número respectivo), cuya actividad preponderante es (citar la actividad preponderante que haya sido dada de alta ante la SHCP), declara a través del suscrito, bajo protesta de decir verdad, que:

- Ha cumplido con sus obligaciones en materia de inscripción y avisos al RFC, a que se refieren el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento.
- Se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto de la presentación de la declaración anual del ISR por el último ejercicio fiscal que se encuentre obligado.
- Que no tengo (persona física) ó que la empresa que represento no tiene (persona moral) créditos fiscales firmes a mi (su) cargo por impuestos federales, distintos al ISAN y al ISTUV, entendiéndose por impuestos federales el ISR, IVA, IMPAC, impuestos generales de importación y de exportación (impuestos al comercio exterior) y todos los accesorios como recargos, sanciones, gastos de ejecución y la indemnización por cheque devuelto, que deriven de los anteriores. Así como créditos fiscales determinados firmes, relacionados con la obligación de pago de las contribuciones y de presentación de declaraciones, solicitudes, avisos, informaciones o expedición de constancias.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**ATENTAMENTE**

**NOMBRE COMPLETO, CORREO ELECTRÓNICO,  
R.F.C. Y FIRMA DEL APODERADO LEGAL**

**2NOTAS**

Solo en caso de cumplir con alguno de los siguientes supuestos, el contribuyente deberá señalar:

- En el caso de que existan créditos fiscales firmes, manifestarán que se comprometen a celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagarlos con los recursos que se obtengan por la enajenación o prestación de servicios que se pretenda contratar, en la fecha en que las autoridades lo señalen. En este caso se estará a lo establecido en la regla 2.1.17
- Tratándose de contribuyentes que hubieren solicitado autorización para pagar a plazos o hubieran interpuesto algún medio de defensa contra créditos fiscales a su cargo, los mismos se encuentren garantizados conforme al artículo 141 del CFF.
- En caso de contar con autorización para el pago a plazo, que no han incurrido en las causales de revocación a que hace referencia el artículo 66-A, fracción IV del CFF.
- Los residentes en el extranjero que no estén obligados a presentar la solicitud de inscripción en el R.F.C. ni los avisos al mencionado registro y los contribuyentes que no hubieran estado obligados a presentar, total o parcialmente, las declaraciones a que se refiere la fracción I inciso b), así como los residentes en el extranjero que no estén obligados a presentar declaraciones periódicas en México, asentarán esta manifestación en el presente escrito.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**ANEXO No. 9**

**Nota informativa para participantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (OCDE)**

El compromiso de México en el combate a la corrupción ha trascendido nuestras fronteras y el ámbito de acción del gobierno federal. En el plano internacional y como miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y firmante de la *Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales*, hemos adquirido responsabilidades que involucran a los sectores público y privado.

Esta Convención busca establecer medidas para prevenir y penalizar a las personas y a las empresas que prometan o den gratificaciones a funcionarios públicos extranjeros que participan en transacciones comerciales internacionales. Su objetivo es eliminar la competencia desleal y crear igualdad de oportunidades para las empresas que compiten por las contrataciones gubernamentales.

La OCDE ha establecido mecanismos muy claros para que los países firmantes de la Convención cumplan con las recomendaciones emitidas por ésta y en el caso de México, iniciará en noviembre de 2003 una segunda fase de evaluación -la primera ya fue aprobada- en donde un grupo de expertos verificará, entre otros:

- La compatibilidad de nuestro marco jurídico con las disposiciones de la Convención.
- El conocimiento que tengan los sectores público y privado de las recomendaciones de la Convención.

El resultado de esta evaluación impactará el grado de inversión otorgado a México por las agencias calificadoras y la atracción de inversión extranjera.

Las responsabilidades del sector público se centran en:

- Profundizar las reformas legales que inició en 1999.
- Difundir las recomendaciones de la Convención y las obligaciones de cada uno de los actores comprometidos en su cumplimiento.
- Presentar casos de cohecho en proceso y concluidos (incluyendo aquellos relacionados con lavado de dinero y extradición).

Las responsabilidades del sector privado contemplan:

- Las empresas: adoptar esquemas preventivos como el establecimiento de códigos de conducta, de mejores prácticas corporativas (controles internos, monitoreo, información financiera pública, auditorías externas) y de mecanismos que prevengan el ofrecimiento y otorgamiento de recursos o bienes a servidores públicos, para obtener beneficios particulares o para la empresa.



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07

### PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO

---

- Los contadores públicos: realizar auditorías; no encubrir actividades ilícitas (doble contabilidad y transacciones indebidas, como asientos contables falsificados, informes financieros fraudulentos, transferencias sin autorización, acceso a los activos sin consentimiento de la gerencia); utilizar registros contables precisos; informar a los directivos sobre conductas ilegales.
- Los abogados: promover el cumplimiento y revisión de la Convención (imprimir el carácter vinculatorio entre ésta y la legislación nacional); impulsar los esquemas preventivos que deben adoptar las empresas.

Las sanciones impuestas a las personas físicas o morales (privados) y a los servidores públicos que incumplan las recomendaciones de la Convención, implican entre otras, privación de la libertad, extradición, decomiso y/o embargo de dinero o bienes.

Asimismo, es importante conocer que el pago realizado a servidores públicos extranjeros es perseguido y castigado independientemente de que el funcionario sea acusado o no. Las investigaciones pueden iniciarse por denuncia pero también por otros medios, como la revisión de la situación patrimonial de los servidores públicos o la identificación de transacciones ilícitas, en el caso de las empresas.

El culpable puede ser perseguido en cualquier país firmante de la Convención, independientemente del lugar donde el acto de cohecho haya sido cometido.

En la medida que estos lineamientos sean conocidos por las empresas y los servidores públicos del país, estaremos contribuyendo a construir estructuras preventivas que impidan el incumplimiento de las recomendaciones de la convención y por tanto la comisión de actos de corrupción.

Por otra parte, es de señalar que el Código Penal Federal sanciona el cohecho en los siguientes términos:

#### Artículo 222

Cometen el delito de cohecho:

- I. El servidor público que por sí, o por interpósita persona solicite o reciba indebidamente para sí o para otro, dinero o cualquiera otra dádiva, o acepte una promesa, para hacer o dejar de hacer algo justo o injusto relacionado con sus funciones, y
- II. El que de manera espontánea dé u ofrezca dinero o cualquier otra dádiva a alguna de las personas que se mencionan en la fracción anterior, para que cualquier servidor público haga u omita un acto justo o injusto relacionado con sus funciones.

Al que comete el delito de cohecho se le impondrán las siguientes sanciones:





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

### **PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva o promesa no exceda del equivalente de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito, o no sea valuable, se impondrán de tres meses a dos años de prisión, multa de treinta a trescientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito y destitución e inhabilitación de tres meses a dos años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos.

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva, promesa o prestación exceda de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito, se impondrán de dos años a catorce años de prisión, multa de trescientas a quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito y destitución e inhabilitación de dos años a catorce años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos.

En ningún caso se devolverá a los responsables del delito de cohecho, el dinero o dádivas entregadas, las mismas se aplicarán en beneficio del estado.

#### Capítulo XI

Cohecho a servidores públicos extranjeros.

#### Artículo 222 bis

Se impondrán las penas previstas en el artículo anterior al que con el propósito de obtener o retener para sí o para otra persona ventajas indebidas en el desarrollo o conducción de transacciones comerciales internacionales. Ofrezca, prometa o dé, por sí o por interpósita persona, dinero o cualquiera otra dádiva, ya sea en bienes o servicios:

- I. A un servidor público extranjero para que gestione o se abstenga de gestionar la tramitación o resolución de asuntos relacionados con las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión;
- II. A un servidor público extranjero para llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto que se encuentre fuera del ámbito de las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión, o
- III. A cualquier persona para que acuda ante un servidor público extranjero y le requiera o le proponga llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto relacionado con las funciones inherentes al empleo, cargo o comisión de este último.

Para los efectos de este artículo se entiende por servidor público extranjero, toda persona que ostente u ocupe un cargo público considerado así por la ley respectiva, en los órganos legislativo, ejecutivo o judicial de un estado extranjero, incluyendo las agencias o empresas autónomas, independientes o de participación estatal, en cualquier



## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07**

### **PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

orden o nivel de gobierno, así como cualquier organismo u organización pública internacionales.

Cuando alguno de los delitos comprendidos en este artículo se cometa en los supuestos a que se refiere el artículo 11 de este código, el juez impondrá a la persona moral hasta quinientos días multa y podrá declarar su suspensión o disolución, tomando en consideración el grado de conocimiento de los órganos de administración respecto del cohecho en la transacción internacional y el daño causado o el beneficio obtenido por la persona moral.



SECRETARÍA  
DEL TRABAJO Y  
PREVISIÓN SOCIAL



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-07  
PARA LA OPERACIÓN DE UN ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

ANEXO No. 10

MODELO DE CONTRATO