

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

Nacional Financiera, S.N.C., como Fiduciaria del Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores, en lo sucesivo FONACOT, en cumplimiento de las disposiciones que establece el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los artículos 26, 28 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 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 D.F., con teléfono 52-65-74-00 extensiones 7381 y 7380, celebrará la Licitación Pública Nacional 014120001-013-05, para la Contratación de un Servicio de Sistema de Atención a Clientes Vía Telefónica, bajo las siguientes:

BASES

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

1. **Área Requirente:** Las áreas administrativas del 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 Participante:** Las que de acuerdo con sus funciones y programas a su cargo requieran adquirir, arrendar o contratar servicios.
3. **Bienes de inversión:** Es todo bien mueble e inmueble susceptible de ser inventariado.
4. **COMPRANET:** Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales, desarrollado por la S.F.P., con dirección electrónica en internet: <http://www.compranet.gob.mx>
5. **S.F.P.:** Secretaría de la Función Pública.
6. **Contrato:** Instrumento legal que suscribe el FONACOT con el proveedor en el que constan los derechos y obligaciones conforme a los cuales se registrarán las partes.
7. **Devolución:** Es el acto de regresar al proveedor aquellos bienes que no cumplen con los requisitos establecidos en bases.
8. **Convocante:** Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores y/o Fonacot.
9. **Internet:** Red Mundial de Computadoras.
10. **IVA:** Impuesto al Valor Agregado.
11. **Ley:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
12. **Licitante:** La persona que participe en la presente Licitación que ofrece sus productos o servicios al FONACOT.
13. **Proveedor:** La persona física o moral que celebre con el FONACOT, el contrato o pedido que se derive de esta Licitación Pública.
14. **Reglamento:** Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
15. **Prestador del servicio:** Personas físicas o morales que pueden participar en la licitación.

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 propuestas técnicas, presentarán un escrito en el que su firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por si o por su representada de acuerdo al **Anexo No. 1**.

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 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 Técnica, tal como se indica en el numeral 9.

**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFÓNICA**

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 contrato correspondiente.

1.1.- COSTO DE LAS BASES.

- A) Mediante cheque certificado o de caja expedido por una Institución de crédito a favor de “Fondo de Fomento y Garantía 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 9:00 a 12:00 hrs. y de 12:30 a 15:30 hrs. en la caja ubicada en la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Del. Cuauhtémoc, México D.F., Por un costo no reembolsable de \$ 1,000.00 (Un mil pesos 00/100 M.N.) I.V.A. 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 \$ 900 (Novecientos pesos 00/100 M.N.) I.V.A. incluido.

2.- INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA LICITACIÓN.-

2.1.- FECHA, HORA Y LUGAR DE LA JUNTA DE ACLARACIONES A LAS BASES

Se realizará el día 16 de febrero de 2005, a las 13:00 horas, en la Sala de la Planta Baja del Edificio de Av. de los Insurgentes Sur No. 452 Col. Roma Sur, en México, D. F.,

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 le 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.

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

Los licitantes que hayan adquirido las presentes bases, podrán solicitar en forma escrita y/o electrónica, formato Word en disco de 3 1/2 ó enviarlo al correo electrónico arturo.fuentes@fonacot.gob.mx, a FONACOT hasta las 10:00 horas del día 16 de febrero de 2005, las aclaraciones que sobre las bases estimen pertinentes acompañando una copia del recibo de pago de bases. Por su parte FONACOT contestará en la junta de aclaraciones las solicitudes recibidas en la fecha prevista en este numeral. Si por algún motivo el licitante no haya 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 Fonacot dentro de las 3 días hábiles siguientes a la primera junta de aclaraciones, convocándose a una nueva junta de aclaraciones.

2.2.- FECHA, HORA Y LUGAR DEL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES TÉCNICAS:

El registro de los asistentes se podrá llevar a cabo durante la hora anterior a la señalada para el acto de apertura de las proposiciones, conforme se vayan presentando al lugar del evento, los licitantes acreditados deberán identificarse plenamente y firmar el registro de asistencia respectivo.

Las proposiciones técnicas y económicas, deberán entregarse en sobre de manera inviolable conforme se vayan requiriendo en el acto de presentación y apertura de proposiciones técnicas y recepción de proposiciones económicas.

El acto de presentación de propuestas y apertura de propuestas técnicas se llevará a cabo el día 23 de febrero de 2005, a las 13:00 horas, en la Sala de la Planta Baja del Edificio de Av. de los Insurgentes Sur No. 452 Col. Roma Sur, en México, D. F., hora en que se cerrará el recinto donde se llevará a cabo dicho acto y no se permitirá por ninguna circunstancia,

**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

la entrada a más licitantes e invariablemente se invitará a un representante del Órgano Interno de Control y se desarrollará conforme a lo previsto en el artículo 35 de la Ley.

2.3.- FECHA, HORA Y LUGAR DEL ACTO DE COMUNICACIÓN DEL RESULTADO TÉCNICO Y APERTURA DE PROPOSICIONES ECONÓMICAS:

Se realizará el día 28 de febrero de 2005, a las 13:00 horas, en la Sala de la Planta Baja del Edificio de Av. de los Insurgentes Sur No. 452 Col. Roma Sur, en México, D. F., el evento se realizará aún cuando no se cuente con la presencia de los licitantes e invariablemente se invitará a un representante del Órgano Interno de Control y se desarrollará conforme a lo previsto en el artículo 35 de la Ley.

2.4.- FECHA, HORA Y LUGAR DEL ACTO DE COMUNICACIÓN DE FALLO:

El fallo que se emita de acuerdo con el dictamen que se elabore para el efecto se dará a conocer el día 01 de marzo de 2005, a las 10:00 horas, en la Sala de la Planta Baja del Edificio de Av. de los Insurgentes Sur No. 452 Col. Roma Sur, en México, D. F.

2.5.- DESARROLLO DE LOS ACTOS:

Conforme a lo establecido en el artículo 39 del Reglamento, los actos serán presididos por el Director de Recursos Materiales, Servicios Generales e Inmuebles y como suplente lo hará el Líder Coordinador de Proyectos de Adquisiciones, Obra Pública e Inventarios, el desarrollo será el siguiente:

- Se declara iniciado el acto.
- Sobre la base de la lista de asistencia se efectuará la presentación de los licitantes registrados y de los servidores públicos de FONACOT que asistan al acto.
- Se nombrarán a dos representantes de los licitantes; los cuales rubricarán los sobres que contienen las proposiciones económicas que se reciban.
- Todos los licitantes deberán rubricar las proposiciones técnicas, en apego al artículo 35 fracción II.
- Las proposiciones serán abiertas en presencia de los licitantes, leyéndose en voz alta el contenido sustancial de cada una de ellas y el nombre del licitante.
- El calendario y actas para las etapas de junta de aclaraciones, presentación y apertura de propuestas y fallo del procedimiento licitatorio, se fijará en el pizarrón ubicado en el pasillo de la P.B. de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Deleg. Cuauhtémoc, México D.F., asimismo los licitantes que no hayan asistido al acto respectivo, podrán recoger copia del acta en la oficina de la Líder Coordinador de Proyectos de Adquisiciones, Obra Pública e Inventarios, ubicada en el 1° piso de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc en México D.F., de las 9:30 a las 15:00 horas, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma.

Las proposiciones no podrán ser modificadas una vez iniciado el acto de entrega de las mismas.

No se podrán retirar proposiciones entre el período comprendido desde la recepción de proposiciones y hasta el fincamiento del contrato.

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

Se procederá a la lectura del acta del evento, la cual será firmada por los servidores públicos asistentes y por los licitantes entregándose copia de la misma a cada uno. Cabe mencionar que ninguna de las condiciones contenidas en las presentes bases así como en las proposiciones presentadas por los licitantes podrán ser negociadas.

2.6.- 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 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

2.7.- EL LICITANTE GANADOR DEBERA ENTREGAR LA SIGUIENTE DOCUMENTACION PARA LA ELABORACION DEL CONTRATO:

El licitante ganador deberá presentar la siguiente documentación en idioma español o en su idioma de origen debidamente acompañada de una traducción al español certificada por un notario público en México, una vez comunicado el fallo:

- a) Comprobante de domicilio (copia del último recibo telefónico, etc.)
- b) Carta con datos bancarios (CLABE de 18 dígitos)
- c) Identificación oficial del representante legal (copia de credencial de elector, etc.)
- d) Acta constitutiva (copia)
- e) Poder notarial del representante legal (copia)
- f) R.F.C. y alta ante la S.H.C.P.
- g) El licitante deberá presentar 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 a la regla 2.1.17. de la Resolución de la Miscelánea Fiscal para el año de 2004. Anexo 7

2.8.- VIGENCIA Y FIRMA DEL CONTRATO:

La vigencia del contrato, será a partir de la fecha de adjudicación y hasta el 30 de noviembre de 2006.

El contrato se firmará dentro de los 20 días naturales siguientes a la notificación del acto del fallo en la sala de juntas de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales e Inmuebles, sita en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.

Si el licitante a quien se le hubiere adjudicado el contrato, por causas imputables a él, 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 SFP para que resuelva lo procedente en términos de los artículos 59 y 60 de la Ley.

2.9.- RESCISIÓN DEL CONTRATO.

El incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del licitante ganador lo hará rescindible, en los términos del Artículo 54 de la Ley. Por otra parte FONACOT podrá rescindir el contrato cuando concurran razones de interés general.

**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

En caso de que FONACOT rescinda el contrato podrá proceder a adjudicar el contrato que corresponda según lo establece el artículo 41 fracción VI de la Ley.

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

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

- A) Que no cumplan con cualquiera de los requisitos o características establecidas en estas bases o los que se deriven del acto de aclaración de dudas.
- B) Cuando se compruebe que tienen acuerdo con otros licitantes para elevar el costo del servicio solicitado.
- C) Cuando proporcionen información o documentación falsa y/o alterada.
- D) Cuando se compruebe que tiene cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
- E) Cuando el licitante se encuentre en alguno de los supuestos establecidos en el artículo 50 de la Ley.
- F) Cuando incurran en cualquier violación a las disposiciones de la Ley, al Reglamento o a cualquier otro ordenamiento en la materia.

3.2.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA LICITACIÓN:

Se podrá suspender la licitación en forma temporal, cuando se presuma que existen casos de arreglos entre algunos de los licitantes para elevar el precio del servicio requerido objeto de la licitación, o bien, cuando se presuma la existencia de otras irregularidades graves, para estos casos, se avisará por escrito a todos los involucrados.

Si desaparecen las causas que motivaron la suspensión temporal de la licitación, y que no haya afectado el fondo del procedimiento, se reanudará la misma previo aviso por escrito a todos los involucrados, solamente podrán participar los licitantes que no fueron descalificados.

Por inconformidad presentada a la S.F.P., promovida por un licitante siempre y cuando esa dependencia instructora así lo ordene.

3.3.- 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 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 el Fondo.

Cuando la licitación sea cancelada debido a una de las situaciones indicadas en el punto anterior FONACOT podrá:

**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

Convocar a una nueva Licitación Pública.

3.4.- DECLARACIÓN DESIERTA DE LA LICITACIÓN:

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

- A) Cuando ningún licitante se inscriba para participar.
- B) Cuando ninguna de las proposiciones presentadas reúna los requisitos establecidos, o sus precios no fueren aceptables.
- C) Si después de realizada la segunda convocatoria concurren causas señaladas en los puntos anteriores, FONACOT 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.
- D) Si al abrir las propuestas, no se cuenta cuando menos con una que reúna los requisitos establecidos en las bases de la licitación.
- E) Si al abrir las propuestas económicas, los precios no fueran aceptables para FONACOT.

4.- IDIOMA EN QUE PODRÁN PRESENTARSE LAS PROPOSICIONES, LOS ANEXOS TÉCNICOS Y, EN SU CASO, LOS FOLLETOS QUE SE ACOMPAÑEN.

Las proposiciones y anexos técnicos deberán presentarse sólo en idioma español.

Los folletos y documentación complementaria que considere pertinente el licitante deberán presentarse en idioma español o en su idioma de origen debidamente acompañados de una traducción simple al español.

5.- MONEDA EN LA QUE DEBERÁ COTIZAR.

La cotización del servicio, se realizará en moneda nacional.

6.- CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

FONACOT 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 cumpla con las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por FONACOT.
- La oferta técnica que presente las mejores condiciones de calidad, entrega y garantías en relación con el precio.
- Si dos o mas licitantes cumplen con el punto anterior, se elegirá la oferta económica más baja.
- La adjudicación se efectuará a un solo licitante por el total de los servicios requeridos.

FONACOT 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 artículo 46 del Reglamento.

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

6.1.- EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS:

Se verificará que las mismas 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.

FONACOT realizará visitas a las oficinas e instalaciones, de los licitantes para verificar su capacidad técnica y administrativa, el cual correrá a cuenta por parte de Fonacot.

6.2.- EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES ECONÓMICAS:

Se verificará que las mismas cumplan con los requisitos solicitados en estas bases, analizando los precios 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.

La evaluación de las proposiciones se realizará comparando entre sí, en forma equivalente, todos los precios ofertados por los licitantes en el anexo 6 y los resultados se asentarán en un resumen comparativo de precios ofertados.

Si derivado del análisis económico de las proposiciones, se desprende el empate en cuanto a precios ofertados por dos o más licitantes, se procederá a llevar a cabo el sorteo manual por insaculación a fin de extraer el boleto del licitante ganador, conforme a lo dispuesto en el artículo 44 del Reglamento.

6.3.- MODIFICACIONES A LAS BASES DE LA LICITACIÓN:

FONACOT 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 concurran ante la propia dependencia o entidad 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 SERVICIO 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.

**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

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:

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

8.- PLAZO Y LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

8.1.- PLAZO Y LUGAR DE ENTREGA:

El plazo y la entrega del servicio deberán realizarse de conformidad al **Anexo No. 4**

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

Las personas que deseen participar en la licitación deberán cumplir con lo establecido en las presentes bases.

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.

Los licitantes para efectos de su participación deberán observar lo estipulado en los siguientes numerales:

- A) Requisitos que deben cubrir los licitantes.
- B) Presentar su proposición en original y de acuerdo a lo indicado en estas bases.
- C) Presentar dentro de la propuesta técnica en original, escrito en los términos del anexo No. 1, el cual manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí, o por su representada a suscribir la proposición correspondiente en original.
- D) Los licitantes podrán optar por presentar en forma conjunta proposiciones, de conformidad al Art. 34 párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y del Art. 31 fracciones I y II incisos a), b), c), d) y e) del Reglamento de la misma Ley.
- E) Entregar sus proposiciones técnicas y proposiciones económicas por separado en original y en 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.
- F) Presentar los Anexos No. 2, 3 y 4 en papel membretado de la misma empresa.
- G) Los licitantes deberán entregar dentro de la propuesta técnica copia del recibo de pago de las bases de esta Licitación, ya que en caso contrario no se admitirá su participación.
- H) 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 del artículo 50 y 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

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes, en términos del **Anexo No. 5** el cual forma parte de las presentes bases.

- I) 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. 8** el cual forma parte de las presentes bases.
- J) 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).

9.1.- PROPUESTA TÉCNICA:

El sobre uno debidamente identificado, propuesta técnica, deberá contener la siguiente documentación:

- A) Descripción amplia y detallada de los bienes ofertados, cumpliendo estrictamente con lo señalado en el **Anexo No. 4** el cual forma parte integrante de estas bases.
- B) Copia del recibo de pago de bases.

9.2.- PROPUESTA ECONÓMICA:

El sobre dos debidamente identificado como propuesta económica, deberá contener la cotización del servicio ofertado conforme al **Anexo No. 6** el cual forma parte de las presentes bases.

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.

**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

10.2.- PAGOS:

El pago se efectuará en Moneda Nacional a la entrega de los siguientes documentos:

- a. Original y copia de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que se indique el servicio entregado y el número de contrato que ampara dicho servicio, misma que deberá ser entregada en la oficina de Adquisiciones, Obra Pública e Inventarios, ubicada en el 1° piso de Av. de los Insurgentes Sur No. 452 Col. Roma Sur, en México, D. F., de 9:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes y deberá contar con el visto bueno del área técnica.
- b. En caso de que el proveedor presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 62 del Reglamento.
- c. El pago se efectuará a través del sistema denominado "Pago Interbancario" mediante depósito en la cuenta de cheques del prestador ganador al décimo día hábil, después de presentada la factura correspondiente al mes vencido debidamente requisitada y una vez obtenido el visto bueno del área usuaria., para tal efecto el prestador del servicio, deberá proporcionar la CLABE bancaria integrada por dieciocho dígitos.

10.3.- IMPUESTOS Y DERECHOS:

FONACOT 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.- GARANTÍAS.

11.1.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES:

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 días naturales siguientes a la firma del contrato en la misma moneda en que cotizó los bienes, 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 total del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor del FONACOT, al día hábil siguiente de formalizado el contrato en la Oficina del Líder Coordinador del Proyecto de Adquisiciones, Obra Pública e Inventarios.

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

- A. 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.
- B. A elección del FONACOT, el pago de la fianza podrá reclamarse por cualquiera de los procedimientos establecidos en los artículos 93, 93-bis ó 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
- C. La fianza continuará vigente aun cuando se otorguen prórrogas o esperas al prestador del servicio, para el cumplimiento de las obligaciones que se afianzan.
- D. 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.
- E. La presente garantía de cumplimiento, únicamente podrá ser liberada mediante autorización por escrito emitida por el FONACOT.

12.- PENAS CONVENCIONALES.

**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

12.1.- POR NO PRESTAR EL SERVICIO ADJUDICADO:

FONACOT aplicará penas convencionales al licitante del servicio adjudicado conforme se describe en el **Anexo 4**.

FONACOT podrá rescindir administrativamente el contrato sin su responsabilidad, por incumplimiento que consiste en acumular el 10 % del valor del contrato en servicios no prestados del licitante a sus obligaciones, mediante comunicación por escrito dirigida al licitante en la cual le otorgará diez 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.

12.2.- 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.

13.- 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 el FONACOT, 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°, en México, DF., en horario de 9:00 a 15:00 horas, en días hábiles para el FONACOT.

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 diez días hábiles siguientes a aquél en que ocurra el acto o el inconforme tenga conocimiento de éste.

14.- 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.



FONACOT
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14120001-013-05



**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

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 nacional, a nombre y representación de: (persona física o moral)

No. de la licitación Pública:

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio.-

Calle y número:

Colonia:

Código Postal:

Teléfonos:

Delegación o Municipio:

Entidad federativa:

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):

Descripción del objeto social:

Reformas al acta constitutiva:

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)



FONACOT
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14120001-013-05



**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

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 INTERNACIONAL POR LICITACIÓN PÚBLICA No. _____, CONVOCADA POR EL FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA 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)

**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
 ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

ANEXO No. 3

DOCUMENTO SOLICITADO	PRESENTADO	
	SI	NO
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 Anexo No. 1 el cual forma parte de las presentes 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 Anexo No. 2 el cual forma parte de estas bases, así como copia y original para cotejo, de identificación vigente de quien entregue las proposiciones.		
Descripción amplia y detallada de los bienes ofertados, cumpliendo estrictamente con lo señalado en el Anexo No. 4 , que dice contener la descripción del servicio ofertado, de conformidad a lo señalado en dicho anexo, el cual forma parte integrante de estas bases.		
Copia del recibo de pago de 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 del artículo 50 de la Ley y 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. 5 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).		
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. 8 el cual forma parte de las presentes bases.		

 NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

ANEXO No. 4

El FONACOT requiere contratar los servicios de un centro de atención a clientes de clase mundial para apoyar las operaciones de crédito, cobranza, promoción entre otros, para el cumplimiento de sus metas institucionales.

I. SERVICIOS REQUERIDOS:

A) SERVICIOS PARA LA AUTORIZACIÓN, EJERCIMIENTO Y CANCELACIÓN DEL CRÉDITO:

Llamadas de entrada (inbound)

1. Activación de Tarjeta Fonacot: Llamadas de trabajadores para activar la tarjeta Fonacot, autenticando al cliente, considerando 750 llamadas diarias de 1.5 minutos de duración con horario de atención en las estaciones de 9 a 23 hrs. De lunes a domingo.
2. Capacidad y preautorización de crédito: Consultas del trabajador de su capacidad disponible y preautorización de disposición de crédito. La consulta de capacidad de crédito puede ser proporcionada de manera automática a través del IVR o bien a través del agente telefónico, considerando 400 llamadas diarias de 3 minutos de duración. Las llamadas a través de número 01-800 que actualmente cuenta FONACOT con un horario de atención en las estaciones de 9 a 22 hrs. De lunes a domingo.
3. Ejercicio ó Disposición de crédito: Llamadas por parte del Distribuidor o Establecimiento Comercial afiliado al FONACOT para formalizar y registrar la disposición del crédito de un cliente del Fonacot (trabajador). Llamadas a través del 1-800 de FONACOT con una duración por llamada de 4 minutos. Se espera recibir alrededor de 500 llamadas diarias en un horario de atención de lunes a domingo de 9 a 23 hrs. Para la ejecución de esta función debe considerarse la seguridad del envío de la información al Fonacot cuando se realice la grabación de la operación: Encriptada, mediante enlace directo.
4. Cancelaciones de crédito: Llamadas del Distribuidor en el mismo día que se efectúa la operación para cancelar una disposición autorizada. Llamadas a través del 1-800 de FONACOT con una duración por llamada de 2.5 minutos. Se esperan recibir alrededor de 60 llamadas al mes. Horario de atención de lunes a domingo de 9 a 23 hrs.

Llamadas de salida (outbound)

1. Referencias: Investigación de referencias del trabajador considerando aproximadamente 1250 llamadas diarias de dos minutos de duración, con estaciones en horario de 8:30 a 21 hrs. De lunes a sábado.

B) SERVICIOS PARA LA COBRANZA DE CENTROS DE TRABAJO Y TRABAJADORES:

Llamadas de salida (outbound)

1. Centros de Trabajo: Llamadas de cobro a los Centros de Trabajo que haya vencido su periodo de gracia (4 días) para depositar el entero al Fonacot. Se realizaran alrededor de 2000 llamadas mensuales, que comenzarían a partir del 5º día del mes, con una duración promedio por llamada de 3 minutos, en un horario de 9:30 a 20 hrs. De lunes a viernes y sábados de 9:30 a 14:00 hrs.

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

2. **Trabajadores morosos:** Llamadas de cobro a trabajadores morosos de la base de datos que proporcione FONACOT. Se realizara un recordatorio de forma automática con marcación predictiva (IVR) y grabación a 1250 trabajadores
3. **Seguimiento de cobranza a Trabajadores morosos:** Llamadas de cobro a trabajadores morosos de la base de datos que proporcione FONACOT, a través del agente telefónico, hasta cubrir de 300 intentos diarios efectivos con una duración aproximada por llamada de 2 minutos. Horario de Lunes a Domingo de 8 a 21 hrs.
4. **Monitoreo a Despachos de Cobranza:** Llamadas a los deudores morosos para confirmar el diagnóstico de cobro reportado por los Despachos contratados para la recuperación de la cartera vencida de la base de datos que proporcione FONACOT. Horario de lunes a domingo 8:30 a 21 hrs. Se estiman 50 registros efectivos diarios con una duración por llamada de 2 minutos.

Llamadas de entrada (inbound)

5. **Registro de Baja de un trabajador:** Llamadas por parte del Centro de Trabajo para reportar bajas de sus empleados o bien a través de la recepción de un correo electrónico. Considerando aproximadamente 500 llamadas y 250 correos electrónicos mensuales con una duración promedio de la de 3 minutos a través del 1-800 del FONACOT. En un horario de atención de 9 a 21 hrs. De lunes a sábado.

Entiéndase registro efectivo cuando se haya contactado realmente al cliente.

C) SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y TELEMARKETING:

Llamadas de entrada (inbound)

1. **Requerimientos de Información:** Atención a los requerimientos de información por parte de los clientes FONACOT (Trabajadores, Distribuidores y Centros de Trabajo). La consulta de información puede ser proporcionada de manera automática a través del IVR de 7X24 o bien a través del agente telefónico, considerando un volumen de 750 llamadas diarias en horarios de lunes a sábado de 8:30 a 23 hrs con una duración promedio de 4 minutos por llamada.
2. **Recepción de Quejas:** Registro de Quejas de clientes, a través del correo electrónico, fax o teléfono de centros de trabajo, distribuidores o trabajadores del FONACOT. Considerando atender 30 quejas mensuales en un horario de lunes a domingo de 9 a 21 hrs con una duración promedio de 7 minutos por llamada.

Llamadas de salida (outbound)

3. **Tele marketing:** Elaboración de campañas de evaluación de servicios y promoción de los productos y servicios del FONACOT. En un horario de 8:30 a 22:00 de Lunes a Domingo, considerando el siguiente esquema:

Centros de trabajo:	Tres campañas anuales de 1,250 encuestas cada campaña con una duración promedio de 5 minutos por llamada
Establecimientos comerciales:	Tres campañas anuales de 1,250 encuestas cada campaña con una duración promedio de 5 minutos por llamada
Trabajadores:	Cinco campañas anuales de 2,000 encuestas cada campaña con una duración promedio de 3 minutos por llamada

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

Servicio de recordatorio de fin de crédito y renovación del nuevo crédito, 30,000 llamadas al mes de forma automática con marcación predictiva (IVR) y grabación en un horario de 08:30 a 22:00 horas de lunes a domingo.

Tabla Resumen de los Servicios Solicitados:

	TIPO DE SERVICIO	PERIODO DE ATENCIÓN (Intensidad)	HORARIO (HRS)	LLAMADAS ESTIMADAS	FRECUENCIA DE LAS LLAMADAS	DURACIÓN POR LLAMADA (MIN)	TIPO DE LLAMADA
1	Activación de Tarjeta Fonacot	Lun a Dom	9 a 22	750	Diarias	1.5	Entrada
2	Capacidad y Preautorización de Crédito.	Lun a Dom	9 a 22	400	Diarias	3	Entrada
3	Ejercicio ó Disposición del Crédito	Lun a Dom	9 a 23	500	Diarias	4	Entrada
4	Cancelaciones de Crédito	Lun a Dom	9 a 23	60	Mensuales	2.5	Entrada
5	Referencias	Lun a Sab	7 a 21	1250	Diarias	2	Salida
6	Cobranza a Centros de Trabajo	Lun a Sab	9 a 21	2,000	Mensuales	3	Salida
7	Cobranza a Trabajadores	Lun a Dom	9 a 21	300	Diarias	2	Salida
8	Monitoreo a Despachos	Lun a Dom	7 a 21	50	Diarias	2	Salida
9	Bajas de Centros de Trabajo	Lun a Sap	9 a 21	500	Mensuales	3	Entrada
10	Servicios Informativos (quejas)	Lun a Sab	9 a 23	750	Diarias	4	Entrada

4. Otorgar respuesta a las solicitudes de información que se reciben por el FONACOT a través de correo electrónico.

II. REPORTES MÍNIMOS SOLICITADOS:

	NOMBRE DEL REPORTE	CONTENIDO	FRECUENCIA DEL REPORTE	FORMA DE ENVÍO	TIPO DE ARCHIVO
1.	Espera del cliente en línea	Tiempo de espera del cliente en la línea antes de ser atendido por un agente en intervalos de 15 segundos hasta los 300 segundos por día	Diario enviado por día vencido Semanal Mensual.	E-mail	Excel con gráficas.
2.	Llamadas de Entrada (inbound)	Concepto o motivo de llamada. Llamadas atendidas por Ejecutivo. Tiempo promedio de respuesta. Tiempo promedio en espera Reporte detallado de llamadas: <ul style="list-style-type: none"> • Hora y fecha de la llamada. • Nombre del cliente. • Ejecutivo Telefónico que atendió la llamada. • Número telefónico /e-mail 	Diario por tipo de llamada. Resumen Semanal y Mensual. <u>Llamadas relativas al Ejercicio del Crédito y quejas se reportarán diariamente. Para el resto de los servicios, el reporte diario será</u>	E-mail	Excel con gráficas.

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

			<u>solicitado durante el inicio del Proyecto (3 meses) y en temporadas altas.</u>		
3	Llamadas de Salida (Outbound)	<p>Concepto o motivo de llamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horario y duración de llamada • No. de posición • Ejecutivo Telefónico que atendió la llamada. • Número telefónico /e-mail <p>En caso de llamadas de cobranza agregar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y número de trabajador • Respuesta obtenida a la gestión de cobranza. <p>Relación de llamadas locales y de LD por estación Relación de llamadas por hora Total de Contactos netos y efectivos por estación</p>	Diario por tipo de llamada. Resumen Semanal y Mensual.	E-mail	Excel.
4	Status de respuesta de llamadas	<p>Total de llamadas recibidas Total de llamadas abandonadas Total de llamadas atendidas % de llamadas abandonadas</p>	Diario enviado por día vencido Semanal Mensual	E-mail	Excel con gráficas.
5	Desempeño de atención de llamadas	Tiempo Real e históricos de los agentes por grupo de atención	Diario enviado por día vencido Semanal Mensual	E-mail	Excel con gráficas.

En el caso de llamadas de cobranza, se solicitará se entregue un reporte detallado de la gestión de forma semanal, conteniendo el número y nombre de Trabajador y la respuesta recibida ante el cobro. Lo anterior para obtener información en referencia a la efectividad de las llamadas.

En caso de requerirse una Campaña de Promoción, el Reporte a entregar se describe a continuación:

	NOMBRE DEL REPORTE	CONTENIDO	FRECUENCIA DEL REPORTE	FORMA DE ENVÍO	TIPO DE ARCHIVO
1	Campañas de Tele Marketing	<p>Fecha de inicio y termino de la campaña. Número y % de clientes contactados y en proceso. Detalle de contactos efectivos. Número de intentos de clientes no contactados, % y causas. RESUMEN DE CONTACTOS: Gran total de contactos efectivos y en proceso</p>	Semanal entregado los días lunes contra semana vencida. Acumulado por cierre de base de datos.	E-mail	Excel anexando mails de acuse de recibido.

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

		% de la base entregada			
		% de efectividad en el contacto.			

III. REQUISITOS DE LA EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO:

A) EXPERIENCIA: Deberá comprobar los servicios que esta prestando a sus clientes donde se especifique el tipo de servicios a través del Centro de Atención Telefónica.

1. Tener más de tres años de presencia en el mercado.

Contar con Experiencia en:

1. La prestación de servicios financieros a clientes como: saldos de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta, pagos vía telefónica, etc., por más de dos años ininterrumpidos.
2. Cobranza a personas físicas o morales por más de dos años ininterrumpidos del sector financiero.
3. Campañas de tele marketing por más de dos años ininterrumpidos del sector financiero
4. El otorgamiento de información vía telefónica y atención a clientes por más de dos años ininterrumpidos.

Además deberá presentar:

a) Una lista de las empresas con quienes se ha trabajado ó están trabajando y el nombre, puesto y teléfono de la persona a contactar para solicitar referencias (a discreción del FONACOT).

b) Una Carta de 3 clientes actuales donde evalúen su(s) servicio(s) y desempeño.

c) Los licitantes deberán presentar por escrito la descripción de todos y cada uno de los términos y condiciones establecidos en el anexo 4.

d) Procedimientos de operación que considere los siguientes aspectos para evaluación con evidencia documental de control en:

- Agilidad y tratamiento de IVR (contacto rápido, respuesta automática, alternativas de contacto en caso de espera, tiempo de escucha integral)
- Estándar de calidad telefónica (protocolo, voz, lenguaje, actitud de servicio, tratamiento de llamada, pro actividad, solución)
- Accesibilidad al servicio
- Gestión y resolución de interacciones
- Personal y recursos
- Medición de la calidad y mejora continua
- Entorno de trabajo

B) INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS DEL CALL CENTER:

Para proporcionar el servicio requerido, el licitante deberá contar con un centro de atención principal y un centro de atención alterno para desborde de llamadas en caso de saturación de recursos ó para cobertura de desastres.

El centro principal deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

1. Contar con un mínimo de 800 estaciones de trabajo equipadas con PC y Teléfono.
2. Contar con la capacidad para recibir enlaces dedicados adicionales. El licitante ganador deberá instalar un enlace digital dedicado de 1024 Kbps para transmisión de datos, que servirá para el acceso a los sistemas de Fonacot, ubicados en la Ciudad de México.
3. PBX o Servidor industrial de plataforma multicanal (voz, e-mail, fax y chat), el cual sea redundante en fuente y procesador, además deberá soportar VoIP.
4. Distribución Automática de Llamadas (Automatic Call Distributor ACD) que permita:

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

- Identificación automática de llamadas entrantes a través del número telefónico
 - Ruteo inteligente de llamadas telefónicas.
 - Ruteo inteligente de llamadas que se generen via Web.
 - Administración de e-mail, voicemail y fax con ruteo inteligente.
5. Aplicaciones CTI (Computer Telephony Integrated) en la cual el agente telefónico desde su estación de trabajo pueda registrar y consultar información sobre:
 - Información general del cliente
 - Motivo de la llamada
 - Fecha y horario de inicio de eventos
 - Integración de aplicaciones de terceros
 6. Sistema interactivo de voz IVR (Interactive Voice Response)
 7. Sistema de Monitoreo de calidad en atención de llamadas
 8. Grabación de llamadas inbound y outbound desde un 1% hasta un 100% en tiempo real
 9. Sistema de almacenamiento para histórico de llamadas grabadas.
 10. Soportar función de "Call me back" que permite al usuario programar regreso de llamada cuando los agentes se encuentran ocupados.-
 11. Sistema de administración y generación de reportes del centro de llamadas
 12. Sistema de administración de diálogos
 13. Capacidades de supervisión y coaching de agentes
 14. Capacidad de manejar llamadas predictivas.

Para la evaluación de los puntos anteriores (1 al 14), el licitante deberá presentar lo siguiente:

- Diagrama de las posiciones totales del centro de atención, en el cual se identifiquen las posiciones debidamente equipadas.
- Carta original del representante legal del licitante, mediante la cual manifiesta que cuenta con la capacidad para recibir enlaces dedicados adicionales y que instalará en caso de ser adjudicado un enlace dedicado de por lo menos 1024 Kbps entre el centro principal de atención y las oficinas centrales de Fonacot.
- Documentación impresa (catálogos, fotografías, folletos, dibujos, etc) o en medios electrónicos (en idioma español de preferencia) que contengan la descripción de las características técnicas de los bienes que sean ofertados por el licitante para cumplir con los requerimientos solicitados. La documentación deberá estar debidamente identificada con la(s) página(s) o ubicación, en donde se señalen dichas características.

Nota: las estaciones de trabajo asignadas para otorgar el servicio de Fonacot deberá medir al menos 1.10 mts de ancho por cada estación.

C) INSTALACIONES:

El centro principal deberá cumplir con lo siguiente:

- ◆ Instalaciones eléctricas con sistema(s) de tierra física, lo cual se deberá comprobar presentando el diagrama de tierras.
- ◆ Sistema(s) de energía ininterrumpible, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.
- ◆ Planta de emergencia de energía eléctrica, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del equipo.
- ◆ Infraestructura de red con cableado estructurado cat. 5 o superior y soportar velocidades de 100 mbps para el acceso a la red local, lo cual se deberá comprobar presentando copia de la certificación del cableado.

**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

El SITE del centro principal deberá contar con lo siguiente:

- ◆ Dispositivos de control de humedad y temperatura, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.
- ◆ Dispositivos de monitoreo de accesos, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.
- ◆ Sistemas de control de acceso de personal, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.
- ◆ Sistema de detección y extinción de fuego, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.

La descripción del o los equipos deberá incluir marca, modelo, número de serie y características técnicas.

D) DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA REQUERIDA

- Carta en la cual el licitante se comprometa a que en caso de ser ganador a firmará el acuerdo de confidencialidad que proporcione FONACOT.
- Presentar programa de logística y escalación de problemas en el Call Center.
- Carta original del representante legal del licitante, mediante la cual manifiesta que cuenta con la infraestructura necesaria para recibir el 01800 de Fonacot., así como que otorgará todas las facilidades necesarias para su recepción.
- Presentar esquema de horarios, roles de agentes, número posiciones y número de supervisores de la manera en como se atenderá los servicios solicitados por Fonacot. Además deberá demostrar mediante la descripción del mecanismo puesta a punto de un 20% extra de capacidad de contingencia para atender picos en la demanda de servicios.
- Carta original del representante legal del licitante, mediante la cual manifiesta que dotará a los agentes que se asignen para la atención del servicio requerido con estaciones de trabajo de las siguientes características mínimas:
 - Microprocesador Pentium IV a 2.4 Ghz..
 - Memoria en RAM de 256 MBytes.
 - Disco duro de 40 GBytes.
 - Acceso a Internet dedicado.
 - Navegador de Microsoft Internet Explorer 6.0 o superior.
 - Windows XP o superior

E) NIVELES DE SERVICIO ESPERADO:

CONCEPTO	NIVEL DE SERVICIO
Porcentaje de llamadas contestadas en los primeros 20 segundos	90% mínimo
Velocidad promedio en el que contestan los agentes (tiempo de espera)	22 segundos
Porcentaje de llamadas abandonadas	Menor al 5%

F) PERFIL DEL EJECUTIVO TELEFÓNICO:

1. Seleccionar Agentes o Ejecutivos Telefónicos que cubran como mínimo el siguiente perfil.
2. El licitante ganador deberá presentar curriculum de los agentes asignados a FONACOT y actualización en caso de cambio

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

Características del perfil	
Personales	Edad: De 20 a 60 años de edad.
Escolaridad	Preparatoria o Carrera técnica o estudios superiores concluidos o actualmente cursándose.
Conocimientos sobre:	Experiencia en Servicio a clientes.
	Habilidad de Negociación
	Organización (Apego a métodos y procedimientos)
	Facilidad de Palabra
	Buena Dicción
	Manejo de Computadoras
	Conocimiento de Internet
	Buen desempeño bajo presión

Supervisor por cada 15 Ejecutivos Telefónicos.

FONACOT proveerá al licitante ganador de la Interfaces necesaria de los sistemas aplicativos por la operación del sistema de crédito y políticas de operación a seguir por parte del personal del centro de atención.

Los licitantes deberán presentar por escrito la descripción de todos y cada uno de los términos y condiciones establecidas en el Anexo No. 4 así como describir de manera precisa las herramientas de hardware y software con las que cuenta el licitante para satisfacer los requerimientos técnicos.

Nota: presentar adicionalmente en archivo electrónico la descripción detallada del anexo 4 (esto no será motivo de descalificación)

El Centro de Atención a Clientes deberá estar ubicado dentro del territorio nacional

Las cifras que se presentan para la atención del número de servicios, son estimaciones de operación para el 2005 y se espera un crecimiento anual del 25%, de acuerdo a los pronósticos de crecimiento de la institución.

El cliente al marcar al centro de atención telefónica, podrá seleccionar la respuesta automática a su requerimiento de información (IVR) o podrá solicitar la asesoría de un agente telefónico.



FONACOT
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14120001-013-05



**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

ANEXO No. 5

FORMATO DE CARTA RELATIVA AL PUNTO 9.2 INCISO B

FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCANTE

(_____ **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 DEL ARTÍCULO 50 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y 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)



**FONACOT
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14120001-013-05**



**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

ANEXO No. 6

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 FONACOT Y QUE SE INDICAN EN EL ANEXO 4, DE LAS BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NUMERO _____

No. de Posiciones	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Unitario por Minuto
	1	SERVICIO	
		I.V.A.	
		TOTAL	

Vigencia de la cotización: _____

EN EL CASO QUE EL 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





FONACOT
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14120001-013-05



CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

ANEXO No. 7

(PAPEL MEMBRETADO DE LA EMPRESA)

México, D.F a ---- de ----- de 2000---

Licitación Publica: "Conforme al procedimiento establecido en el artículo 26 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico, por que el importe de la contraprestación no excede el monto autorizado por el Presupuesto de Egresos de la Federación para 2005."

Monto total del Contrato (sin IVA): \$-----Pesos M.N. -----/100

Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores Presente

-----, representante legal de -----, (RFC: XXXXXXXXXXXXXXX), con domicilio fiscal en la calle de xxxxxxxxxxxxxxxx numero xx, Colonia xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Delegación xxxxxxxxxxxxxx, Código Postal xxxxxx, en la ciudad de México D.F., y en los términos establecidos por el articulo 32-D del Código Fiscal de la Federación en vigor y la Regla 2.1.17. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2004, emitida esta ultima por la Secretaria de Hacienda y Crédito Publico, bajo protesta de decir verdad manifiesto lo siguiente:

- a) Que mi representada ha cumplido con sus obligaciones en materia de **RFC** y que ha presentado en tiempo y forma las declaraciones del ejercicio por impuestos federales distintas a las del impuesto sobre automóviles nuevos (**ISAN**) e impuestos sobre tenencia o uso de vehículos (**ISTUV**) correspondientes a sus dos últimos ejercicios fiscales, así como que ha presentado las declaraciones de pagos mensuales, provisionales o definitivos, correspondientes a los doce meses anteriores al penúltimo mes a aquel en que se presenta este escrito, por los mismos impuestos.
- b) Que mi representada no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo por impuestos federales, distintos al **ISAN** e **ISTUV**., y que no cuenta con autorización para el pago a plazo de contribuciones.

(OJO: en caso de tener adeudos fiscales, sustituir la expresión anterior por la siguiente:)

Que mi representada si tiene adeudos fiscales firmes a su cargo por impuestos federales, distintos al **ISAN** e **ISTUV**., pero se compromete a celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagarlos con los recursos que se obtengan por el objeto a que se refiere la adjudicación del contrato por parte del fonacot, en la fecha en que las citadas autoridades señalen.

ATENTAMENTE

 (NOMBRE)
 Representante Legal
 (RFC XXXXXXXXXXXXXXX)
 e-mail XXXXXXXXXXXXXXX

Anexo: Copia de la identificación oficial del suscrito.



CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

ANEXO No. 8

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 etapa 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.
- 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

**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

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:.

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

**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA**

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 dadora, 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 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 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".