



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL
CONSUMO DE LOS TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS PREVIA LECTURA DEL
DICTAMEN TECNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-002-05 PARA LA CONTRATACION DE UN
SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

En la ciudad de México, Distrito Federal, a las 11:00 horas del día 09 de marzo de 2005, en el Auditorio del edificio ubicado en Av. Insurgentes Sur N. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, se reunieron los servidores públicos del FONACOT designados para presidir los trabajos de la Licitación Publica Nacional 14120001-002-05 y los licitantes que adquirieron las bases con el objeto de celebrar el acto de apertura de las propuestas económicas previa lectura del dictamen técnico de la Licitación referida cuyos nombres, representaciones y firmas figuran al final de esta acta.

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

Lic. Jaqueline P. Gutierrez Bautista.	Representante de la Subdirección General de Administración.
Lic. Celia Nájera Alarcón.	Representante del Área Jurídica.
C.P. Mario Villalobos Rosas	Representante del Órgano Interno de control del FONACOT
Ing. Arturo Estrada Hernández	Representante del Área Técnica
Lic. Juan Carlos Coria Maldonado	Representante del Área Técnica
C. Ojilvie Campos A.	Representante del Área Técnica

La Lic. Jacqueline P. Gutierrez Bautista; Líder Cordinador del Proyecto de Adquisiciones, Obra Publica e Inventarios, dio la bienvenida a nombre del Fondo de Fomento y Garantía para el consumo de los trabajadores a todos los presentes.

C. Eduardo Llano ATENTO MEXICANA S.A. DE C.V.	ASISTIO
C. Rodrigo Martinez GRUPO SITEL DE MEXICO S.A. DE C.V.	ASISTIO
C. Nancy Garcia AVANTEL S.A.	ASISTIO
C. Benigno Sánchez García BUSINESS ADVANTAGE SC	ASISTIO

Acto seguido, la Lic. Jacqueline P. Gutierrez Bautista quien fue designada por la Convocante para presidir el evento, dio lectura al dictamen técnico correspondiente mismo que se anexa y forma parte de la presente acta, en el que se establece que hasta esta etapa del procedimiento, los participantes que han cumplido con lo requerido.

Derivado del análisis realizado por el Área Técnica se desechan las propuestas de las siguientes empresas:

Se desecha la propuesta técnica de AVANTEL por que se solicito en el Anexo Técnico No. 4 los siguientes conceptos:

- Una lista de las empresas con quiénes se ha trabajado ó están trabajando y el nombre, puesto y teléfono de la persona a contactar para solicitar referencias (a discreción del FONACOT).
- Una Carta de 3 clientes actuales donde evalúen su(s) servicio(s) y desempeño.



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL
CONSUMO DE LOS TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS PREVIA LECTURA DEL
DICTAMEN TECNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-002-05 PARA LA CONTRATACION DE UN
SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

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

A lo cual la empresa AVANTEL solo presento el inciso a) y b) y en el c) no presento la descripción de todos y cada uno de los términos y condiciones establecidos en el anexo 4 de las bases en su propuesta técnica, tampoco demostró durante la vista mediante algún documento el contar con las 1,000 estaciones de trabajo requeridas, de conformidad con la Pregunta 15 establecida en la Junta de aclaraciones, por lo que no se pudo evaluar si cuenta con la capacidad para el manejo de picos, de conformidad con la Pregunta 15 establecida en la Junta de aclaraciones

Así mismo se desecha la propuesta técnica que presentaron en forma conjunta Avantel S.A. y Toptel S. de R.L. de C.V., en virtud a que en el clausulado del convenio de participación conjunta celebrado entre ambas empresas no se describen las partes del objeto del contrato y que corresponderá cumplir a cada empresa, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, entendiéndose como objeto del contrato los servicios requeridos por FONACOT, servicios que de conformidad a las bases de la licitación referida consisten en la contratación de los servicios de un centro de atención a clientes de clase mundial para apoyar la operaciones de crédito, cobranza, promoción, para el cumplimiento de sus metas institucionales y comprende lo siguiente:

A) Servicios para la autorización, ejercicio y cancelación del crédito:

Llamadas de entrada (inbound)

Capacidad y preautorización de crédito
Ejercicio ó Disposición de crédito
Cancelaciones de crédito

Llamadas de salida (outbound)

Referencias

B) Servicios para la cobranza de centros de trabajo y trabajadores:

Llamadas de salida (outbound)

Centros de Trabajo
Trabajadores morosos
Monitoreo a Despachos de Cobranza

Llamadas de entrada (inbound)

Registro de Baja de un trabajador

C) Servicios de información y telemarketing:

Llamadas de entrada (inbound)

Requerimientos de Información
Recepción de Quejas



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL
CONSUMO DE LOS TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS PREVIA LECTURA DEL
DICTAMEN TECNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-002-05 PARA LA CONTRATACION DE UN
SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

Llamadas de salida (outbound)

Tele marketing

D) Reportes mínimos solicitados

Únicamente en el convenio hacen referencia a una matriz de responsabilidades inherentes a aspectos administrativos, instalación de servicios, seguridad en la red, administración de los servicios, soporte técnico y garantía de niveles de servicio.

Lo anterior con fundamento en el inciso d) del Artículo 31 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

"Art. 31...

I. ...

II. ...

a) ...

b) ...

c) ...

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)...

III. ...".

Así como a lo establecido en el punto 7.1 de las bases de licitación, que a la letra dice:

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

Se desecha la propuesta técnica que presentaron en forma conjunta Business Advantage S.C., Marcatel, S.A. de C.V. y Unifica S.A. de C.V., en virtud a que se constató que el convenio de asociación celebrado entre las empresas Business Advantage S.C. y Marcatel, S.A. de C.V. carece de las cláusulas séptima y octava, por lo tanto no se describen las partes del objeto del contrato que corresponderá cumplir a las empresas, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, entendiendo como objeto del contrato los servicios requeridos por FONACOT, servicios que de conformidad a las bases de la licitación referida consisten en la contratación de los servicios de un centro de atención a clientes de clase mundial para apoyar la operaciones de crédito, cobranza, promoción, para el cumplimiento de sus metas institucionales y comprende lo siguiente:

A) Servicios para la autorización, ejercicio y cancelación del crédito:

Llamadas de entrada (inbound)

Capacidad y preautorización de crédito

Ejercicio ó Disposición de crédito





FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL
CONSUMO DE LOS TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS PREVIA LECTURA DEL
DICTAMEN TECNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-002-05 PARA LA CONTRATACION DE UN
SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

Cancelaciones de crédito

Llamadas de salida (outbound)

Referencias

B) Servicios para la cobranza de centros de trabajo y trabajadores:

Llamadas de salida (outbound)

Centros de Trabajo
Trabajadores morosos
Monitoreo a Despachos de Cobranza

Llamadas de entrada (inbound)

Registro de Baja de un trabajador

C) Servicios de información y telemarketing:

Llamadas de entrada (inbound)

Requerimientos de Información
Recepción de Quejas

Llamadas de salida (outbound)

Tele marketing

D) Reportes mínimos solicitados

Lo anterior con fundamento en el inciso d) del Artículo 31 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

"Art. 31...

III. ...

IV. ...

a) ...

b) ...

c) ...

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)...

III. ...".



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL
CONSUMO DE LOS TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS PREVIA LECTURA DEL
DICTAMEN TECNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-002-05 PARA LA CONTRATACION DE UN
SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

Así como a lo establecido en el punto 7.1 de las bases de licitación, que a la letra dice:

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

En seguida, conforme a lo señalado en el artículo 35 fracciones V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se procedió a la apertura de los sobres que contienen las propuestas económicas de los licitantes que cumplieron con los requisitos técnicos solicitados por FONACOT en las Bases, y se procedió a dar lectura a éstas, así mismo se asientan los importes totales de las empresas que cumplieron y que a continuación se detallan, las cuales serán evaluadas por FONACOT:

EMPRESA	DESCRIPCION	Costo Unitario	Costo Total Mensual
ATENTO MEXICANA S.A. DE C.V.	56 Estaciones de Servicio de Call Center	\$ 27,210.00	\$ 1'523,760.00
		I.V.A.	\$ 228,564.00
		TOTAL	\$ 1'752,324.00
GRUPO SITEL DE MEXICO S.A. DE C.V.	71 Estaciones de Servicio de Call Center	\$ 25,553.00	\$ 1'814,263.00
		I.V.A.	\$ 272,139.45
		TOTAL	\$ 2'086,402.40

Las empresas de las cuales se aceptaron sus propuestas económicas para su posterior análisis y evaluación por FONACOT, son:

EMPRESAS	
1.-	ATENTO MEXICANA S.A. DE C.V.
2.-	GRUPO SITEL DE MEXICO S.A. DE C.V.

Por ultimo, se notifica a los licitantes que conforme a lo previsto en el artículo 35 fracciones V párrafo segundo y fracción VI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se cita a los concursantes a las 11:00 horas del 10 de marzo de 2005, para que acudan al Auditorio del edificio ubicado en Av. Insurgentes Sur N. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760., en donde se dará a conocer el fallo correspondiente.

Con lo anterior y siendo las 12:30 horas, se da por concluida la presente acta y previa lectura que de la misma hacen las personas que en ella intervinieron, la ratifican en todas y cada una de sus partes firmando al margen y al calce para constancia y efectos legales procedentes, los asistentes que así quisieron hacerlo, recibiendo una copia de la presente acta.



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL
CONSUMO DE LOS TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS PREVIA LECTURA DEL
DICTAMEN TECNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-002-05 PARA LA CONTRATACION DE UN
SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

Por parte de los Funcionarios:

Lic. Jaqueline P. Gutierrez Bautista.
Representante de la Subdirección General de Administración.

Lic. Celia Nájera Alarcón.
Representante del Área Jurídica.

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

Ing. Arturo Estrada Hernández
Representante del Área Técnica

Lic. Juan Carlos Coria Maldonado
Representante del Área Técnica

C. Ojilvie Campos A.
Representante del Área Técnica

Por parte de los Licitantes:

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

C. Rodrigo Martinez
GRUPO SITEL DE MEXICO S.A. DE C.V.

C. Nancy García
AVANTEL S.A.

C. Benigno Sánchez García
BUSINESS ADVANTAGE SC
