



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, en cumplimiento de las disposiciones que establece el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los artículos 26 fracción I, 28 fracción I, 31 y 47 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. 14100001-003-07, para la Contratación de un Servicio de Sistema de Atención Remota a Clientes del Instituto Fonacot, 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
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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. **Cliente:** Trabajador, Centro de Trabajo y/o Establecimiento Comercial.
22. **Centro de Atención Telefónica:** Servicio del Sistema de Atención Remota a Clientes del Instituto FONACOT.

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:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- 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 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 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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

La junta de aclaraciones, se realizará el día 26 de abril de 2007, a las 11:00 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 07 de mayo de 2007, a las 11:00 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.

El fallo se dará a conocer el día 11 de mayo de 2007, a las 13:00 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 26 de abril de 2007, a las 11:00 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 de los bienes convocados originalmente, adición de otros de distintos rubros 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 hasta las 10:00 horas del día 26 de abril 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,





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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.

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 07 de mayo de 2007, a las 11:00 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 aceptaran propuestas de licitantes, que no estén previamente

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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 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, rubricarán 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 11 de mayo de 2007, a las 13:00 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. 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



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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 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.)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- 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 2006. **Anexo No. 8.**

2.6.- VIGENCIA Y FIRMA DEL CONTRATO.

La vigencia del contrato será a partir del día 01 de junio de 2007 y hasta el 31 de diciembre del 2009.

El contrato se firmará dentro de los 05 días hábiles 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, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal.

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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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 un 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. El prestador incumpla con cualquier obligación establecida en el contrato.
- b. El prestador no entregue la fianza para garantizar el cumplimiento del contrato y en su caso el endoso de ampliación correspondiente.
- c. El prestador no preste el servicio en el plazo establecido en el contrato y se hubiese agotado el monto límite de aplicación de penas convencionales.
- d. Ceda total o parcialmente a favor de cualquier otra persona, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso, se deberá contar con la conformidad previa de la Convocante.
- e. El licitante sea declarado en concurso mercantil o quiebra por autoridad competente o por alguna situación distinta que sea análoga o equivalente y afecte el cumplimiento de las obligaciones consignadas en las bases, a cargo del prestador.
- f. Si después del fallo de este procedimiento, se comprueba que hubo acuerdo de prestadores para elevar los precios.

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.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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.
- b. En caso de que el licitante que compró las bases transfiera a otro las mismas.

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,



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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 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.

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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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**.
- 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 del 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 documental 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

La Convocante realizará visitas a las oficinas e instalaciones, de los licitantes para evaluar su capacidad técnica y administrativa.

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 (considera salario profesional en función de la plantilla requerida) 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 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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:

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.

Por la naturaleza de la prestación del servicio, éste se proporcionara en las instalaciones del licitante ganador, las cuales estarán ubicadas dentro del territorio nacional, debiendo los licitantes dentro de su propuesta técnica indicar el domicilio completo donde se prestara el servicio.

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.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- 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 una propuesta por licitación en original y de acuerdo a lo indicado en estas bases, de conformidad a lo establecido en la fracción II del artículo 30 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.
- F) Presentar los **Anexos Nos.: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 9** en papel membretado de la misma empresa, mismos que deberán ir acompañados de la propuesta técnica.
- G) Entregar fuera del sobre que contiene las propuestas copia del recibo de pago de las bases de esta Licitación, ya que en caso contrario no se admitirá su participación.

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**, 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) 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.

- C) 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



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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.

- D) 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.
- E) 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).
- F) Lista de por lo menos tres empresas del sector financiero con quienes se ha trabajado ó están trabajando, el nombre, puesto y teléfono de la persona a contactar para solicitar referencias.
- G) Escrito dónde describa las herramientas de hardware y software con las que cuenta el licitante para satisfacer los requerimientos técnicos.
- H) Escrito dónde se describan los 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
- I) Presentar programa de escalamiento de problemas en el Sistema de Atención a Clientes vía Telefónica.
- J) Carta original del representante legal del licitante, mediante la cual manifieste que cuenta con la infraestructura necesaria para recibir el 01800 de la Convocante que opera con la empresa Teléfonos de México (TELMEX), así como que otorgará todas las facilidades necesarias para su recepción.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- K) Presentar esquema de horarios, roles de agentes, y de supervisores de como se atenderán los servicios solicitados por la Convocante considerando mínimo 60 estaciones y un máximo de 100 estaciones.
- L) Carta original del representante legal del licitante, mediante la cual manifiesta que cuenta con al menos 300 estaciones, de las cuales tendrá disponibles las que asignará a los agentes, más las correspondientes a los supervisores y agentes de calidad responsables para el servicio de la convocante con las siguientes características mínimas:

Microprocesador Pentium IV a 3.0 Ghz..
Memoria en RAM de 512 MBytes.
Disco duro de 40 GBytes.
Acceso a Internet dedicado.
Navegador de Microsoft Internet Explorer 6.0 o superior.
Windows XP o superior

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:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

Se efectuará en Moneda Nacional dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles de la presentación de la factura del mes vencido, por el número de estaciones proporcionadas para el servicio a solicitud de la Convocante, de conformidad con 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.
- 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 efectuará a través del sistema 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:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- 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;
- 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 de las estaciones requeridas anualmente, 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, así como las renovaciones anuales que serán entregas dentro de los primeros 10 (diez) días naturales de cada año durante la vigencia del contrato.

Las pólizas de fianza deberán 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.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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.
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.

El INSTITUTO FONACOT aplicará penas convencionales al licitante ganador por la demora en el cumplimiento de las obligaciones contractuales objeto de esta licitación, por un monto equivalente a 1% por cada día natural de atraso en el costo del servicio no prestado, dicho importe deberá ser cubierto mediante una nota de crédito mismo que se descontará de la facturación correspondiente, considerando los siguientes aspectos:

- No entregar en número total de estaciones de servicio solicitadas por la Convocante
- No cumplir con el 90% mínimo de llamadas contestadas en los primeros 20 segundos
- Exceder el tiempo de espera de 22 segundos (velocidad promedio de los agentes para contestar la llamada)
- Exceder el porcentaje de llamadas abandonada (menor al 5%)

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:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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.

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 3º., 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
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

ANEXO No. 3

DOCUMENTO SOLICITADO	PRESENTADO	
	SI	NO
LA PROPUESTA TECNICA DEBERA CONTENER:		
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. 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 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 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.		
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.		
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.		
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
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

<p>Lista de por lo menos tres empresas del sector financiero con quienes se ha trabajado ó están trabajando, el nombre, puesto y teléfono de la persona a contactar para solicitar referencias.</p>		
<p>Escrito dónde describa las herramientas de hardware y software con las que cuenta el licitante para satisfacer los requerimientos técnicos.</p>		
<p>Escrito dónde se describan los procedimientos de operación que considere los siguientes aspectos para evaluación con evidencia documental de control en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 		
<p>Presentar programa escalamiento de problemas en el Sistema de Atención a Clientes vía Telefónica.</p>		
<p>Carta original del representante legal del licitante, mediante la cual manifiesta que cuenta con la infraestructura necesaria para recibir el 01800 de la Convocante que opera con la empresa Teléfonos de México (TELMEX), así como que otorgará todas las facilidades necesarias para su recepción.</p>		
<p>Presentar esquema de horarios, roles de agentes, y de supervisores de como se atenderán los servicios solicitados por la Convocante, considerando un mínimo de 60 estaciones y un máximo de 100 estaciones.</p>		
<p>Carta original del representante legal del licitante, mediante la cual manifiesta que cuenta con al menos 300 estaciones, de las cuales tendrá disponibles las que asignará a los agentes, más las correspondientes a los supervisores y agentes de calidad responsables para el servicio de la convocante con las siguientes características mínimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microprocesador Pentium IV a 3.0 Ghz.. Memoria en RAM de 512 MBytes. Disco duro de 40 GBytes. Acceso a Internet dedicado. Navegador de Microsoft Internet Explorer 6.0 o superior. Windows XP o superior 		





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

DOCUMENTO SOLICITADO	PRESENTADO	
	SI	NO
LA PROPUESTA ECONOMICA DEBERA CONTENER:		
La Propuesta económica, Anexo No. 7.		

Quando resulte aplicable, deberá entregar el siguiente documento:		
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
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

ANEXO. NO. 4. ANEXO TECNICO

La Convocante 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. Estos servicios deberán ser cubiertos con un mínimo de 60 estaciones de trabajo y un máximo de 100 estaciones de trabajo.

La Convocante notificará los requerimientos de estaciones de trabajo con un mes de anticipación para temporalidades cortas y con 8 días de anticipación para picos derivado de eventos extraordinarios

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

La Convocante proveerá al licitante las interfaces necesarias para los sistemas aplicativos de la institución y de las políticas de operación a seguir, por parte del personal del centro de atención.

I. SERVICIOS AL CLIENTE:

ATENCIÓN DE LLAMADAS DE ENTRADA: El licitante proporcionará el servicio de atención de llamadas de entrada de los clientes de la Convocante en un horario de lunes a domingo de 8:30 a 21:30 hrs.

El cliente de la Convocante marcara al número 018007055100 y tendrá la opción de utilizar el menú del IVR para obtener la información requerida o bien podrá elegir la opción para ser atendido por un agente telefónico.

Las llamadas pueden ser relacionadas a información general del Instituto Fonacot con los siguientes conceptos:

- Trámites del crédito: requisitos y documentación que necesitan los clientes para tramitar el crédito FONACOT.
- Ubicación de las Direcciones y Representaciones del Instituto Fonacot a Nivel Nacional: domicilio y número telefónico de las Direcciones y Representaciones del Instituto Fonacot a nivel nacional.
- Horarios de atención: horario de atención de las Direcciones y Representaciones del Instituto Fonacot a nivel nacional.
- Saldos: el saldo de los créditos que tiene el cliente.
- Capacidad de crédito: la capacidad de descuento mensual que tiene el cliente con base a su ingreso salarial.
- Activación de tarjeta: el cliente al recibir su tarjeta FONACOT debe llamar al Centro de Atención Telefónica para activar su tarjeta, en donde le realizarán preguntas de seguridad para poder activarla.
- Alta de TPV's: los establecimientos comerciales llamarán al Centro de Atención para que se registren en el sistema de crédito del instituto el número de afiliación de las terminales punto de venta para que puedan realizar transacciones con la tarjeta del instituto.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- Rastreo de los rechazos de las operaciones con tarjeta: brindar información a los clientes, el motivo del rechazo de las transacciones con tarjeta y esta información estará registrada en el sistema de crédito de la Convocante.
- Reporte de tarjetas robadas o extraviadas: registrar en el sistema de crédito el robo o extravío de las tarjetas de los clientes, realizando las preguntas de seguridad necesarias.
- Establecimientos y Centros de Trabajo afiliados: informar a los clientes los Establecimientos Comerciales o Centros de Trabajo afiliados al instituto.
- Cadenas productivas: proporcionar información general a los Establecimientos Comerciales del trámite para afiliarse a cadenas productivas para agilizar su trámite de pago.
- Portal de cobranza: brindar asesoría a los Centros de Trabajo sobre el uso del portal de cobranza.
- Quejas: recibir y documentar las quejas de los clientes para turnarlas a la Convocante para su atención.
- Referencias de pago a Centros de Trabajo: proporcionar referencias de pago a Centros de Trabajo e información sobre bancos.
- Referencias de pago a Trabajadores: proporcionar referencias de pago a trabajadores e información sobre bancos.
- Información sobre cartera cedida y vendida e información sobre Despachos Externos de Cobranza.
- Mantenimiento de plazo para compras con tarjeta.
- Autorización especial para montos superiores de compra de tarjeta.
- Mantenimiento de base de datos de clientes del Instituto FONACOT.

La duración promedio por llamada es de 6 minutos.

SERVICIO DE LLAMADAS DE SALIDA: El licitante proporcionará el servicio de llamadas de salida a los clientes de la Convocante en un horario de atención de lunes a domingo de 8:30 a 21:30 hrs.

Las llamadas pueden estar relacionadas con:

- Verificación de referencias y datos de los clientes.
- Cobranza de Trabajadores y Centros de Trabajo morosos.
- Llamadas a los Trabajadores para monitorear la gestión de la cobranza de los Despachos Externos contratados por el Instituto.
- Aplicación de encuestas telefónicas y telemarketing.
- Todas aquellas relacionadas con la operación, promoción y publicidad del crédito FONACOT.
- Mantenimiento base de datos de clientes del Instituto FONACOT.

Las llamadas de salida a petición de la Convocante podrán realizarse a través del IVR (sin agente) o con agente y la duración promedio de las llamadas es de 2.5 minutos.

ATENCIÓN DE E-MAIL, CHATS Y FAXES: El licitante proporcionará el servicio de atención de correos electrónicos y chats de los clientes de la Convocante, así como los faxes en un horario de lunes a domingo de 8:30 a 21:30 hrs.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

La atención de los correos electrónicos, chats y faxes pueden estar relacionados con información general del crédito de la Convocante, al igual que las llamadas de entrada.

El Centro de Atención Telefónica deberá contar con una herramienta interactiva que permita operar en tiempo real y establecer un vínculo con los clientes de la Convocante.

El centro de atención telefónica debe contar con la herramienta de atención de correos electrónicos (e-mails) de forma integrada en su plataforma para la atención de las solicitudes de los clientes de la Convocante utilizando la dirección de correo electrónico lada800@fonacot.gob.mx.

La herramienta de atención de correos electrónicos (e-mails), deberá tener la facilidad de clasificación automática de correos, por ejemplo: clasificación basada en la dirección de origen, en la de destino, puede ser basada en el encabezado o incluso en el cuerpo del correo. Así como el de dar repuestas tipo, asignación de folios, distribución de las consultas basada en las habilidades de los ejecutivos, reportes de la operación y monitoreo.

SERVICIO DE ATENCIÓN DE RESPUESTA AUTOMÁTICA (IVR): este servicio será programado y grabado por el licitante, y debe considerar las interfaces y conexiones necesarias con las bases de datos de la Convocante, a través de un enlace dedicado seguro proporcionado por el licitante. Las actualizaciones podrán ser:

- 4 actualizaciones mayores por año a la estructura del árbol del IVR, que pueden ser como realizar cálculos, acceder a las bases de datos de la Convocante, agregar una nueva opción de menú, etc. Este requerimiento será notificado al licitante con al menos 10 días de anticipación
- Flexibilidad para realizar en cualquier momento modificaciones menores en caso requerido y estas pueden ser como agregar mensajes promocionales, información y/o música. Este requerimiento será notificado al licitante con al menos 3 días hábiles de anticipación.

El sistema automático de respuesta (IVR) debe tener la capacidad de realizar cálculos matemáticos con la finalidad de proporcionar el servicio de límites de crédito, crédito disponible y otros, de acuerdo a las políticas de la Convocante y debe poder integrarlo a las aplicaciones del centro de Atención.

Nota: el menú que se utilizara en producción será integrado y definido entre la Convocante y el licitante.

SERVICIO DE RELAMADA (Call Back): el licitante deberá proporcionar a los clientes de la Convocante la opción de Call Back, que consiste en que el cliente puede solicitar de forma automática, en caso de que todos los agentes se encuentre ocupados que un agente le devuelva la llamada, para lo cual el cliente dejará el número telefónico al que le llamarán, utilizando un sistema de audio respuesta.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

ADMINISTRACION DE BASE DE DATOS: El licitante debe contar con la funcionalidad e infraestructura que permita la creación de una base de datos de conocimiento que ayude a conocer las necesidades y comportamiento de los clientes de la Convocante y dar seguimiento a los eventos.

El licitante debe contar con una herramienta propia para la administración, gestión, control y seguimiento de bases de datos para las diferentes campañas del Instituto.

El licitante en cada una de las campañas de salida (out-bound), deberá realizar la deduplicación, higienización y administración de las base de datos con la finalidad de garantizar la calidad de las llamadas.

El licitante deberá proveer de medios seguros a los cuales la Convocante pueda tener acceso a las bases de datos para consulta.

Apertura para la captura y actualizaciones periódicas de datos en el CREDERE de los clientes (domicilio, teléfono, plazo del crédito, datos de las referencias)

II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA:

REPORTES: El prestador del servicio deberá entregar reportes diarios, semanales y mensuales de los servicios proporcionados a los clientes de la Convocante y las características de los reportes son:

El Licitante deberá realizar un análisis de los reportes para presentar una propuesta de mejora del servicio y/o plan de recuperación del mismo.

El Licitante deberá contar con un sistema de generación y manejo de reportes que tenga capacidad de ofrecer las siguientes funcionalidades:

- Capacidad de categorizar los reportes en rubros de acuerdo al proceso por el cual entró cada llamada
- Generación de reportes en tiempo real, históricos, semanales, mensuales e integrados
- Capacidad de personalización de reportes para su entrega en demanda

NOMBRE DEL REPORTE	CONTENIDO	FRECUENCIA DEL REPORTE	FORMA DE ENVÍO	TIPO DE ARCHIVO
Reporte de Operación	Operación de llamada(histórico y diario): <ul style="list-style-type: none"> •Tiempo total horas trabajadas y tiempo total trabajado Inbound y Outbound •Total de llamadas Inbound •Llamadas atendidas •Llamadas abandonadas 	Diario Semanal Mensual	E-mail VPN	Excel con gráficas





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

	<ul style="list-style-type: none"> •Llamadas filtradas IVR •% de abandono •ASA •Service Level •Llamadas Outbound (marcadas) •Llamadas Outbound (conectadas) •Total chats •Chat contestados •Chat abandonados •ASA Chat •% abandono Chat •Service Lecel Chat •Faxes recibidos •Email recibidos •Email contestados •ASA email •Email no abiertos <p>Staff(histórico y diario): número de agentes por medias horas</p>			
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 Semanal Mensual	VPN	Excel con gráficas
Detalle de llamadas de entrada	<p>Concepto o motivo de llamada. Llamadas atendidas por Ejecutivo. Duración de la llamada Tiempo promedio de respuesta. Tiempo promedio en espera Reporte detallado de llamadas:</p> <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 <p>Status de llamada (primera vez de llamada o llamada subsecuente)</p>	Diario Semanal Mensual	VPN	Excel con gráficas
Detalle de	Concepto o motivo de llamada:	Diario	VPN	Excel con

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

llamadas de salida	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha, hora y duración de llamada • Ejecutivo Telefónico que atendió la llamada. • Número telefónico /e-mail • Nombre de cliente o empresa • Número de cliente • Disposición <p>Relación de llamadas locales y de LD por estación Relación de llamadas por hora Total de Contactos netos y efectivos por estación</p>	Semanal Mensual		gráficas
Desempeño de atención de llamadas	<p>Tiempo Real e históricos de los agentes por grupo de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Total de llamadas inbound atendidas • Total de llamadas outbound realizadas 	Diario Semanal Mensual	VPN	Excel con gráficas
Distribución de llamadas IVR	<p>Disposición o menú del IVR Total de llamadas Duración promedio</p>	Diario Semanal Mensual	VPN	Excel con gráficas
Detalle de disposiciones de llamadas	<p>Disposición de la llamada Total de llamadas</p>	Diario Semanal Mensual	VPN	Excel con gráficas
Activación de tarjeta	<p>Disposición de la llamada Total de llamadas Duración de la llamada y promedio</p>	Diario Semanal Mensual	VPN	Excel con gráficas
Análisis de cliente	<p>Distribución geográfica de clientes Tipo de cliente (vigente o potencial)</p>	Diario Semanal Mensual	VPN	Excel con gráficas
Campañas (llamadas outbound)	<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 % de la base entregada % de efectividad en el contacto.</p>	Semanal Al finalizar la campaña	VPN	Excel con gráficas



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

	Disposiciones			
--	---------------	--	--	--

ESTOS REPORTES SON ENUNCIATIVOS MÁS NO LIMITATIVOS, LA CONVOCANTE NOTIFICARÁ NUEVOS REPORTES CON 10 DÍAS HÁBILES DE ANTICIPACIÓN, SIN QUE ESTOS IMPLIQUEN EL USO DE UNA HERRAMIENTA DIFERENTE O DATOS DIFERENTES A LOS OBTENIDOS POR EL LICITANTE

GRABACIÓN DE LLAMADAS: El licitante deberá contar de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación de voz de las llamadas, que permita almacenar de forma dinámica, digital y aleatoria, muestras de un 10% al 100% de las llamadas que los Agentes atiendan o realicen, debiendo demostrar y anexar diagrama técnico detallando como soportará dicho requerimiento.

Para los casos de las llamadas para activación de la tarjeta FONACOT y las llamadas de cobranza deberán ser grabadas al 100%

El almacenamiento de las grabaciones estará disponible en línea por un periodo de 30 días naturales a partir de la conclusión de la llamada y será entregado en medio magnético u óptico a la Convocante.

SUPERVISION REMOTA: El licitante proporcionará a la Convocante las facilidades para poder realizar monitoreos aleatorios de las llamadas en línea de los agentes telefónicos, así como las pantallas de operación de los agentes. Adicionalmente el licitante permitirá a la Convocante contar con acceso a la pantalla de supervisor para monitorear la operación.

El licitante contará con cámaras de circuito cerrado y permitirá a la Convocante el monitoreo de las áreas de trabajo de la campaña vía Internet.

MONITOREO Y CONTROL DE CALIDAD: El licitante deberá contar con la infraestructura necesaria para que su equipo de Aseguramiento de Calidad y niveles de servicio realice las siguientes funciones:

- Monitoreo silencioso
- Monitoreo remoto vía Internet
- Monitoreo de llamadas previamente grabadas
- Monitoreo de llamadas en tiempo real
- Visualización del número de llamadas en tiempo real
- Visualización de llamadas en espera en tiempo real
- Control de la pantalla del agente
- Intervención de la llamada por el supervisor





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- Envío de mensajes a los agentes o a un grupo por el supervisor o el área de calidad.

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: El licitante deberá considerar el enlace dedicado de conexión con la Virtual Private Network (VPN) de la Convocante y el ancho de banda será suficiente para cumplir con las especificaciones del presente ANEXO TECNICO.

CONTINGENCIA: El licitante debe tener la capacidad de migrar el total de la operación en 24 hrs. en los casos en que por contingencia el servicio sea interrumpido más de 12 hrs.

El licitante debe considerar y presentar dentro de su propuesta el procedimiento y los diagramas necesarios para la puesta en producción del plan de contingencias con 3 diferentes escenarios o fases.

El licitante debe demostrar tener experiencia en planes de contingencia presentado evidencias de cuando menos un proyecto, anexando copia de los mismos., así como contar con certificados de protección civil de sus empresa e instalaciones, anexando copia de dicho documento.

El licitante ganador debe contar con la infraestructura necesaria para que en caso de contingencia se pueda incrementar el servicio en cuanto número de estaciones por temporalidades cortas o bien por días específicos por eventos extraordinarios.

III. ESTADÍSTICAS DE SERVICIO:

ESTADISTICAS: la Convocante presenta las siguientes estadísticas como dato informativo del comportamiento de los servicios durante el año 2006.

Servicios	Total de llamadas Inbound	Llamadas Inbound por Agente	Duración promedio (minutos)	Total llamadas Outbound	Duración promedio (minutos)	Chat	Email
Enero - Diciembre 2006	522,029	432,544	7.5	171,565	5	26,588	5,257
Meses	12	12		12		12	12
Promedio mensual	43,502	36,045		14,297		2,216	438

El Licitante deberá ubicar el 100% de las estaciones de trabajo juntas y en un área restringida y con instalaciones propias dentro de la República Mexicana, durante la vigencia del contrato.

El Licitante debe asegurar tener el 100% de las estaciones de trabajo activas y en operación de lunes a viernes de las 8:30 a las 21:30, el 50% el día sábado y el 50% el día domingo en un horario de 8:30 a 21:30 hrs.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

IV. REQUISITOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO

INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES: El licitante deberá contar con un centro de atención principal y un centro de atención alternativo para desborde de llamadas en caso de saturación de recursos ó para cobertura de desastres.

El centro principal y alternativo deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

1. Contar con la capacidad para recibir enlaces dedicados adicionales. El licitante deberá instalar un enlace digital dedicado de 1024 Kbps para transmisión de datos, que servirá para el acceso a los sistemas de la Convocante, ubicados en la Ciudad de México.
2. El licitante deberá contar con las troncales necesarias para atender el total de estaciones de trabajo para llamadas de entrada, así como los posibles incrementos en la demanda de estaciones
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:
 - Identificación automática de llamadas entrantes a través del número telefónico
 - Ruteo inteligente de llamadas telefónicas.
 - Ruteo inteligente de llamadas que se generen vía Web.
 - Administración de e-mail, voicemail y fax con ruteo inteligente.
 - Ruteo inteligente de chats (el agente preferentemente no deberá atender al mismo tiempo chats y llamadas telefónicas)
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 10% hasta un 100% en tiempo real



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

9. Sistema de almacenamiento para histórico de llamadas grabadas.
10. Posibilidad de capturar las pantallas del agente telefónico, durante la atención de llamadas.
11. Soportar función de "Call Back" que permite al usuario programar regreso de llamada cuando los agentes se encuentran ocupados.
12. Sistema de administración y generación de reportes del centro de llamadas
13. Sistema de administración de diálogos
14. Capacidades de supervisión y coaching de agentes
15. Capacidad de manejar llamadas predictivas.
16. Las estaciones de trabajo deberá medir al menos 1 metro de ancho y deberán estar equipadas con PC y diadema telefónica ergonómica.

Para la evaluación de los puntos anteriores, 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 la Convocante.
- Carta original del representante legal del licitante, mediante la cual manifiesta que tendrá en operación el 100% de las estaciones de trabajo solicitadas por la Convocante durante los días y horarios establecidos en el presente documento.
- Documentación impresa (catálogos, fotografías, folletos, dibujos, etc) o en medios electrónicos que podrán ser de libre redacción, que contenga la descripción de las características técnicas de los equipo o aplicaciones con los que cuenta 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.
- Durante la visita de evaluación técnica a las instalaciones del licitante (el calendario de visitas será entregado en la junta de aclaraciones), se demostrará con evidencias todos los puntos mencionados en

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

el presente anexo, así como documentos de trabajo y contratos de los clientes actuales sobre el servicio prestado sin que esto afecte su confidencialidad, donde se especifique el tipo de servicios a través del Centro de Atención Telefónica, en los dos últimos años y con una vigencia de más de un año y cumpliendo con los siguientes aspectos:

1. Tener más de tres años de presencia en el mercado.
2. Contar con experiencia comprobada en:
 - La prestación de servicios financieros a clientes como: saldos de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta, pagos vía telefónica, etc., por más de un año ininterrumpido.
 - Cobranza a personas físicas o morales por más de un año ininterrumpido del sector financiero.
 - Campañas de tele marketing por más de un año ininterrumpido del sector financiero
 - El otorgamiento de información vía telefónica y atención a clientes por más de un año ininterrumpido.

La experiencia será comprobada por medio de contratos con los clientes, así como reportes de operación sin que esto afecte la confidencialidad con sus clientes.

INSTALACIONES: El centro principal y el centro alternativo deberán 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.
- ◆ Deberá contar con sistema de Firewall y anti virus para protección de la red interna.

El SITE del centro principal y el centro alternativo deberán 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.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- ◆ Sistema de detección y extinción de fuego con base a gas FM200, 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, tanto para el centro principal como para el centro alterno.

La Convocante informará en el calendario de visitas técnicas si acude al centro principal y al centro alterno o solamente a uno de ellos.

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%

FACTOR HUMANO Por la naturaleza del servicio, el licitante ganador deberá concluir el proceso de reclutamiento, selección y capacitación del personal que integrará el servicio en un máximo de 3 días naturales antes del inicio de la vigencia del contrato, **sin que esto afecte la misma.**

El licitante deberá demostrar con documentación (currículum, examen, título o certificado) que todo su personal cubre el perfil solicitado en el presente ANEXO TECNICO.

El licitante deberá contar con la autorización de la Convocante sobre las altas, bajas y cambios relativos al personal relacionado con la campaña.

Por la naturaleza del servicio, todo el personal deberá estar capacitado y aprobado por la Convocante previo a la vigencia del contrato, esta capacitación tendrá una duración de 10 días naturales y la calificación mínima aceptada es de 8 (ocho), todos los exámenes para evaluar el desempeño de los agentes serán aprobados por la Convocante.

El licitante a fin de garantizar el desarrollo del proyecto, el cumplimiento de niveles de servicios y los entregables, deberá asignar un ENLACE a nivel gerencial para el Proyecto y será el medio de comunicación con la Convocante.

Perfil del Enlace del Proyecto con la Convocante.

Contar con al menos cuatro (4) años de experiencia profesional en el área de administración de proyecto y/o en el sector de Centros de Contacto, comprobables.

Las responsabilidades del gerente de proyecto serán:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- Administrar el proyecto, asegurando la operación y calidad del servicio de su equipo de trabajo
- Asegurar que el equipo de trabajo este completo, en operación, capacitado y actualizado
- Asegurar la disponibilidad y eficacia de la infraestructura para proporcionar el servicio
- Enlace con la Convocante
- Dar seguimiento a las solicitudes y requerimientos de la Convocante, entregando ruta crítica
- Asegurar la entrega de la información y resultados de la operación
- Realizar propuestas de mejora para el desempeño de la campaña
- Atender reuniones periódicas para revisión de solicitudes y propuestas de mejora
- Llevar la planeación, organización y seguimiento de las actividades de todos los planes de trabajo, atendiendo de manera especial los riesgos y problemática que se presenten
- Tener actitud proactiva en el proyecto para la resolución de problemas y de puntos de conflicto
- Apoyar a los supervisores y agentes en la solución de problemas

Perfil del Ejecutivo Telefónico:

1. Seleccionar Agentes o Ejecutivos Telefónicos que cubran como mínimo el siguiente perfil.

Agentes de servicio a clientes Inbound, cobranza y telemarketing Outbound.

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

Por cada 15 agentes telefónicos deberá haber un supervisor y dos ejecutivos de monitoreo de calidad.

Por la naturaleza del servicio, el licitante deberá contar con toda la infraestructura puesta a punto, así como el personal que integrará la campaña máximo 3 días naturales antes del inicio de la vigencia del contrato, **sin que esto afecte la misma**, a fin de realizar las pruebas necesarias y revisar la integración de la información.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT

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
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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	Costo unitario mensual por Estación	Descuento	Subtotal	I.V.A.	Total
Servicio de Centro de Atención Remota a Clientes del Instituto FONACOT					

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
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

ANEXO No. 8

ARTICULO 32-D DEL CÓDIGO FISCAL

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

México, D.F a ---- de ----- de 2007

Licitación Pública: "Conforme al procedimiento establecido en el artículo 26 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por que el importe de la contraprestación no excede el monto autorizado por el Presupuesto de Egresos de la Federación para 2007."

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

**Instituto del Fondo Nacional para el
Consumo de los Trabajadores
P r e s e n t e**

Me refiero al contrato No. XXXXXX, para la prestación del servicio de XXXXXXX, que esa Entidad adjudicó a la empresa XXXXXXXXXXXX, mediante el procedimiento derivado de la licitación pública nacional número. _____, por un monto total de: **\$XXXXXXX (XXXXXXXX PESOS 00/100 M.N.)**

-----, representante legal de -----,
(RFC: XXXXXXXXXXX), con domicilio fiscal en la calle de xxxxxxxxxxxx numero xx, Colonia xxxxxxxxxxxx Delegación xxxxxxxxxxxx, Código Postal xxxxxx, con actividad preponderante xxxxxxxxxxxxxxxxx, en la ciudad de México D.F., y en los términos establecidos por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación en vigor y la Regla 2.1.16., de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2006, emitida esta última por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo protesta de decir verdad manifiesto lo siguiente:

- a) Que mi representada ha cumplido con sus obligaciones en materia de inscripción y avisos al RFC, a que se refieren el CFF y su Reglamento.
- b) Que mi representada se encuentran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto de la presentación de la declaración anual del ISR por los dos últimos ejercicios fiscales por los que se encuentren obligados; así como de los pagos mensuales del IVA y retenciones de ISR de salarios de los 12 meses anteriores a la fecha de presentación del escrito a que se refiere esta fracción. Cuando los contribuyentes tengan menos de dos años de inscritos en el RFC, la manifestación a que se refiere este inciso, corresponderá al periodo transcurrido desde la inscripción y hasta la fecha que presenten el escrito, sin que en ningún caso los pagos mensuales excedan de los últimos 12 meses.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- c) Que mi representada no tienen créditos fiscales determinados firmes a su cargo por impuestos federales, distintos a ISAN e 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 las anteriores.
- d) En el caso que existan créditos fiscales determinados firmes, mi representada se compromete a celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagarlos con los recursos que se obtengan por la enajenación, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública que se pretendan contratar, en la fecha en que las citadas autoridades señalen, en este caso, se estará a lo establecido en la regla 2.1.17. de esta Resolución.
- e) Que tratándose de contribuyentes que hubieran 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.
- f) En caso de contar con autorización para el pago a plazo, manifestarán que a la fecha de presentación del escrito no han incurrido en las causales de revocación a que hace referencia el artículo 66-A, fracción IV del CFF.

(NOTA: 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 INSTITUTO FONACOT, en la fecha en que las citadas autoridades señalen.

ATENTAMENTE

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

Anexo: Copia de la identificación oficial del suscrito.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- 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
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

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.

ANEXO No. 10



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

MODELO DE CONTRATO

CONTRATO No. I-SD-2007-___

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, QUE EN ADELANTE SE DENOMINARA INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. ENRIQUE FRANCO CIURANA, EN SU CARACTER DE APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA _____, A QUIEN EN LO SUBSIGUIENTE SE LE DENOMINARÁ EL PRESTADOR, REPRESENTADA POR _____, EN SU CARÁCTER DE _____, SUJETÁNDOSE A LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL INSTITUTO FONACOT:

- I.1 Que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en virtud a lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- I.2. Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- I.3. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato como se desprende de la Escritura Pública No. 26,529, de fecha 24 de mayo de 2006, otorgada ante la fe del Lic. Carlos Antonio Morales Montes de Oca, Notario Público No. 227 del Distrito Federal.
- I.4. No tener ninguna relación de parentesco o afinidad con el PRESTADOR en términos de la fracción XX del Artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- I.5. Disponer de recursos presupuestales suficientes para atender el presente compromiso, en la partida No. _____.
- I.6. Que la adjudicación del presente contrato, se realizó con fundamento en los artículos 26 fracción I, 28 fracción I, 31 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, bajo el procedimiento de Licitación Pública Nacional No. 14100001-001-07.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- 1.7. Que de conformidad con lo previsto en el artículo 55-A del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el _____, en su carácter de _____, será el encargado de vigilar y administrar el cumplimiento del presente contrato.
- 1.8. Que derivado de las necesidades de su representado, tiene interés en contratar el servicio que le proporcionará el PRESTADOR.
- 1.9. Tener su domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452 Primer Piso, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc en la Ciudad de México, D.F., mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

II. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL PRESTADOR:

- II.1 Que su representada es una sociedad civil, constituida de conformidad con las leyes del país, mediante Escritura Pública No. _____, de fecha _____, otorgada ante la fe del Lic. _____, Notario Público No. ____ de _____, la cual quedó inscrita en el Registro Público del Comercio, bajo el folio mercantil No. _____, cuyo objeto social, _____ entre _____ otros, es _____.
- II.2 Asimismo, que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave _____.
- II.3 Que cuenta con las suficientes facultades de representación para obligar a su representada, en virtud de los poderes _____ que _____ le _____ fueron _____ conferidos _____ en _____, facultades que bajo protesta de decir verdad, manifiesta no le han sido revocadas ni limitadas a la fecha y se identifica con credencial para votar número de folio _____, expedida por el Registro Federal de Electores del Instituto Federal Electoral.
- II.4 Que su representada como empresa legalmente establecida, cuenta con los recursos técnicos, financieros, materiales y humanos para cumplir con el objeto del presente contrato, utilizando los procedimientos que le señala el INSTITUTO FONACOT para la debida atención de los asuntos encomendados.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- II.6 Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de conformidad con las disposiciones fiscales en especial con el Artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación y la regla 2.1.16 de la resolución miscelánea fiscal para 2006.
- II.7 Que conoce el contenido de los artículos 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y manifiesta bajo protesta de decir verdad que no se encuentra en ninguno de los supuestos señalados en dicho numeral.
- II.8 Que tiene su domicilio en _____, colonia _____, C.P. _____, Delegación _____, estado _____, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

III. DECLARAN AMBAS PARTES:

- III.1 Que están de acuerdo en que los apartados, títulos e incisos del presente contrato, únicamente se asignan para fines de claridad y de referencia y de ninguna manera se consideran como interpretación de condiciones del texto de este contrato.
- III.2 Que se reconocen la personalidad con la que se ostentan y manifiestan que las facultades con que actúan no les han sido revocadas o modificadas en forma alguna, por lo que están conformes en obligarse de acuerdo a las siguientes:

C L Á U S U L A S

Primera.- OBJETO. El PRESTADOR se obliga a proporcionar al INSTITUTO FONACOT los servicios técnicos de un centro de atención remota a sus clientes de clase mundial para apoyar las operaciones de crédito, cobranza, promoción entre otras, para el cumplimiento de sus metas institucionales. Estos servicios serán cubiertos con un mínimo de 60 y un máximo de 100 estaciones de trabajo, más los supervisores correspondientes.

El Centro de Atención a Clientes deberá estar ubicado dentro del territorio nacional, conforme a los términos, alcances y características que se especifican en el anexo I del presente contrato, que debidamente firmado por los contratantes forma parte integrante del mismo.

Para la prestación de los servicios materia de este contrato, el INSTITUTO FONACOT pondrá a disposición del PRESTADOR las interfaces necesarias para los sistemas aplicativos de la institución y las políticas de operación a seguir por parte del personal del centro de atención, necesarios para la debida ejecución de los servicios.

Segunda.- SERVICIOS. El PRESTADOR proporcionará los servicios requeridos, entre otras, de acuerdo a las siguientes descripciones:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- I. **ATENCIÓN DE LLAMADAS DE ENTRADA:** El PRESTADOR proporcionará el servicio de atención de llamadas de entrada de los clientes del INSTITUTO FONACOT en un horario de lunes a domingo de 8:30 a 21:30 hrs.

El cliente del INSTITUTO FONACOT marcará al número 018007055100 y tendrá la opción de utilizar el menú del IVR para obtener la información requerida o bien podrá elegir la opción para ser atendido por un agente telefónico.

Las llamadas pueden ser relacionadas a información general del INSTITUTO FONACOT con los siguientes conceptos:

- Trámites del crédito: requisitos y documentación que necesitan los clientes para tramitar el crédito FONACOT
- Ubicación de las Direcciones y Representaciones del INSTITUTO FONACOT a Nivel Nacional: domicilio y número telefónico de las Direcciones y Representaciones del Instituto Fonacot a nivel nacional
- Horarios de atención: horario de atención de las Direcciones y Representaciones del INSTITUTO FONACOT a nivel nacional.
- Saldos: el saldo de los créditos que tiene el cliente.
- Capacidad de crédito: la capacidad de descuento mensual que tiene el cliente con base a su ingreso salarial.
- Activación de tarjeta: el cliente al recibir su tarjeta FONACOT debe llamar al Centro de Atención Telefónica para activar su tarjeta, en donde le realizarán preguntas de seguridad para poder activarla.
- Alta de TPV's: los establecimientos comerciales llamarán al Centro de Atención para que se registren en el sistema de crédito del INSTITUTO FONACOT, el número de afiliación de las terminales punto de venta para que puedan realizar transacciones con la tarjeta FONACOT.
- Rastreo de los rechazos de las operaciones con tarjeta FONACOT: brindar información a los clientes, el motivo del rechazo de las transacciones con tarjeta FONACOT y esta información estará registrada en el sistema de crédito del INSTITUTO FONACOT.
- Reporte de tarjetas robadas o extraviadas: registrar en el sistema de crédito el robo o extravío de las tarjetas de los clientes, realizando las preguntas de seguridad necesarias.
- Establecimientos y Centros de Trabajo afiliados: informar a los clientes los Establecimientos Comerciales o Centros de Trabajo afiliados al INSTITUTO FONACOT.
- Cadenas productivas: proporcionar información general a los Establecimientos Comerciales del trámite para afiliarse a cadenas productivas para agilizar su trámite de pago.
- Portal de cobranza: brindar asesoría a los Centros de Trabajo sobre el uso del portal de cobranza.
- Quejas: recibir y documentar las quejas de los clientes para turnarlas al INSTITUTO FONACOT para su atención.
- Referencias de pago a Centros de Trabajo: proporcionar referencias de pago a Centros de Trabajo e información sobre bancos.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- Referencias de pago a Trabajadores: proporcionar referencias de pago a trabajadores e información sobre bancos.
- Información sobre cartera cedida y vendida e información sobre Despachos Externos de Cobranza.
- Mantenimiento de plazo para compras con tarjeta.
- Autorización especial para montos superiores de compra de tarjeta.
- Mantenimiento de base de datos de clientes del INSTITUTO FONACOT.

La duración promedio por llamada es de 6 minutos.

- II. SERVICIO DE LLAMADAS DE SALIDA:** El PRESTADOR proporcionará el servicio de llamadas de salida a los clientes del INSTITUTO FONACOT en un horario de atención de lunes a domingo de 8:30 a 21:30 hrs.

Las llamadas pueden estar relacionadas con:

- Verificación de referencias y datos de los clientes
- Cobranza de Trabajadores y Centros de Trabajo morosos.
- Llamadas a los Trabajadores para monitorear la gestión de la cobranza de los Despachos Externos contratados por el INSTITUTO FONACOT.
- Aplicación de encuestas telefónicas y telemarketing.
- Todas aquellas relacionadas con la operación, promoción y publicidad del crédito FONACOT.
- Mantenimiento base de datos de clientes del INSTITUTO FONACOT.

Las llamadas de salida a petición de EL INSTITUTO FONACOT podrán realizarse a través del IVR (sin agente) o con agente y la duración promedio de las llamadas es de 2.5 minutos.

- III. ATENCIÓN DE E-MAIL, CHATS Y FAXES:** El PRESTADOR proporcionará el servicio de atención de correos electrónicos y chats de los clientes del INSTITUTO FONACOT, así como los faxes en un horario de lunes a domingo de 8:30 a 21:30 hrs.

La atención de los correos electrónicos, chats y faxes pueden estar relacionados con información general del crédito del INSTITUTO FONACOT, al igual que las llamadas de entrada.

El Centro de Atención Telefónica deberá contar con una herramienta interactiva que permita operar en tiempo real y establecer un vínculo con los clientes del INSTITUTO FONACOT.

El centro de atención telefónica debe contar con la herramienta de atención de correos electrónicos (e-mails) de forma integrada en su plataforma para la atención de las solicitudes de los clientes del INSTITUTO FONACOT utilizando la dirección de correo electrónico lada800@fonacot.gob.mx.

La herramienta de atención de correos electrónicos (e-mails), deberá tener la facilidad de clasificación automática de correos, por ejemplo: clasificación basada en la dirección de origen, en la de destino, puede ser basada en el encabezado o incluso en el cuerpo del correo. Así como el de dar repuestas tipo,



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

asignación de folios, distribución de las consultas basada en las habilidades de los ejecutivos, reportes de la operación y monitoreo.

IV. **SERVICIO DE ATENCIÓN DE RESPUESTA AUTOMÁTICA (IVR):** este servicio será programado y grabado por el PRESTADOR, y debe considerar las interfaces y conexiones necesarias con las bases de datos del INSTITUTO FONACOT, a través de un enlace dedicado seguro proporcionado por el PRESTADOR. Las actualizaciones podrán ser:

- 4 actualizaciones mayores por año a la estructura del árbol del IVR, que pueden ser como realizar cálculos, acceder a las bases de datos del INSTITUTO FONACOT, agregar una nueva opción de menú, etc. Este requerimiento será notificado al PRESTADOR con al menos 10 días de anticipación
- Flexibilidad para realizar en cualquier momento modificaciones menores en caso requerido y estas pueden ser como agregar mensajes promocionales, información y/o música. Este requerimiento será notificado al PRESTADOR con al menos 3 días hábiles de anticipación.

El sistema automático de respuesta (IVR) debe tener la capacidad de realizar cálculos matemáticos con la finalidad de proporcionar el servicio de límites de crédito, crédito disponible y otros, de acuerdo a las políticas del INSTITUTO FONACOT y debe poder integrarlo a las aplicaciones del centro de Atención.

Nota: el menú que se utilizara en producción será integrado y definido entre el INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR.

V. **SERVICIO DE RELAMADA (Call Back):** El PRESTADOR deberá proporcionar a los clientes de el INSTITUTO FONACOT la opción de Call Back, que consiste en que el cliente puede solicitar de forma automática, en caso de que todos los agentes se encuentre ocupados que un agente le devuelva la llamada, para lo cual el cliente dejará el número telefónico al que le llamarán, utilizando un sistema de audio respuesta.

Tercera.- ADMINISTRACION DE BASE DE DATOS. El PRESTADOR debe contar con la funcionalidad e infraestructura que permita la creación de una base de datos de conocimiento que ayude a conocer las necesidades y comportamiento de los clientes del INSTITUTO FONACOT y dar seguimiento a los eventos.

El PRESTADOR debe contar con una herramienta propia para la administración, gestión, control y seguimiento de bases de datos para las diferentes campañas del INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR en cada una de las campañas de salida (out-bound), deberá realizar la deduplicación, higienización y administración de las base de datos con la finalidad de garantizar la calidad de las llamadas.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

El PRESTADOR deberá proveer de medios seguros a los cuales el INSTITUTO FONACOT pueda tener acceso a las bases de datos para consulta.

Cuarta.- GRABACIÓN DE LLAMADAS. El PRESTADOR deberá contar de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación de voz de las llamadas, que permita almacenar de forma dinámica, digital y aleatoria, muestras de un 10% al 100% de las llamadas que los Agentes atiendan o realicen, debiendo demostrar y anexar diagrama técnico detallando como soportará dicho requerimiento.

Para los casos de las llamadas para activación de la tarjeta FONACOT y las llamadas de cobranza deberán ser grabadas al 100%

El almacenamiento de las grabaciones estará disponible en línea por un periodo de 30 días naturales a partir de la conclusión de la llamada y será entregado en medio magnético u óptico al INSTITUTO FONACOT.

Quinta.- SUPERVISION REMOTA. El PRESTADOR proporcionará al INSTITUTO FONACOT las facilidades para poder realizar monitoreos aleatorios de las llamadas en línea de los agentes telefónicos, así como las pantallas de operación de los agentes. Adicionalmente el PRESTADOR permitirá al INSTITUTO FONACOT contar con acceso a la pantalla de supervisor para monitorear la operación.

El PRESTADOR contará con cámaras de circuito cerrado y permitirá al INSTITUTO FONACOT el monitoreo de las áreas de trabajo de la campaña vía Internet.

Sexta.- MONITOREO Y CONTROL DE CALIDAD. El PRESTADOR deberá contar con la infraestructura necesaria para que su equipo de Aseguramiento de Calidad y niveles de servicio realice las siguientes funciones:

- Monitoreo silencioso
- Monitoreo remoto vía Internet
- Monitoreo de llamadas previamente grabadas
- Monitoreo de llamadas en tiempo real
- Visualización del número de llamadas en tiempo real
- Visualización de llamadas en espera en tiempo real
- Control de la pantalla del agente
- Intervención de la llamada por el supervisor
- Envío de mensajes a los agentes o a un grupo por el supervisor o el área de calidad.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

Séptima.- CONTINGENCIA. El PRESTADOR debe tener la capacidad de migrar el total de la operación en 24 hrs. en los casos en que por contingencia el servicio sea interrumpido más de 12 hrs.

El PRESTADOR debe considerar y presentar dentro de su propuesta el procedimiento y los diagramas necesarios para la puesta en producción del plan de contingencias con 3 diferentes escenarios o fases.

El PRESTADOR debe demostrar tener experiencia en planes de contingencia presentado evidencias de cuando menos un proyecto, anexando copia de los mismos., así como contar con certificados de protección civil de sus empresa e instalaciones, anexando copia de dicho documento.

El PRESTADOR ganador debe contar con la infraestructura necesaria para que en caso de contingencia se pueda incrementar el servicio en cuanto número de estaciones por temporalidades cortas o bien por días específicos por eventos extraordinarios.

Octava.- MONTO DEL CONTRATO. Por la prestación de los servicios a que se refiere este contrato, el INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR la cantidad de \$ _____ (_____ pesos, ____/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado pagaderos, por cada una de las estaciones utilizadas, a través de transferencia bancaria a la cuenta número _____, en el banco _____, sucursal _____, Plaza _____, número de CLABE _____, a nombre de _____, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la presentación de la factura correspondiente, debidamente requisitada conforme a las disposiciones fiscales vigentes en la fecha en que se presente.

Novena.- GARANTÍA. El PRESTADOR garantizará el cumplimiento del presente contrato entregando al INSTITUTO FONACOT 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) de la cantidad de _____ sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, monto que corresponde al presupuesto a erogar en el ejercicio fiscal 2007. Deberá ser renovada antes del 10 de enero de 2008, por la cantidad de _____, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, monto que corresponde al presupuesto a erogar en el ejercicio fiscal 2008, así como antes del 10 de enero de 2009, por la cantidad de _____, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, monto que corresponde al presupuesto a erogar en el ejercicio fiscal 2009. Dicha fianza deberá ser otorgada a favor del INSTITUTO FONACOT, misma que deberá ser entregada en la Oficina del Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios.

Esta garantía permanecerá bajo custodia del INSTITUTO FONACOT y su devolución se hará a través de la Representación Jurídica Consultiva, mediante autorización por escrito, una vez que se haya recibido los servicios materia de contratación, en los términos y condiciones establecidos.

La póliza de fianza correspondiente deberá prever en su texto, cuando menos las siguientes declaraciones:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- a) Que la fianza se otorga para garantizar todas y cada una de las obligaciones del presente contrato.
- b) Que para liberar la fianza, será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que la fianza estará vigente hasta que el INSTITUTO FONACOT acepte los servicios materia de contratación y en su caso durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte y se ejecute la resolución definitiva por autoridad competente.
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en el artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
- e) Que la fianza continuará vigente aún cuando se otorguen prórrogas o esperas al PRESTADOR, para el cumplimiento de sus obligaciones.

En el supuesto de rescisión de este contrato por causas imputables al PRESTADOR, la fianza se hará exigible de inmediato sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente.

Décima.- VIGENCIA. La vigencia del presente contrato será a partir del día 01 de junio de 2007 y hasta el 31 de diciembre del 2009.

Asimismo, este acuerdo de voluntades podrá ser modificado en su vigencia hasta por un 20%, siempre y cuando no se modifique el precio y se pacte por escrito esta prórroga, conforme a lo dispuesto por el Artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Décima Primera.- REPORTES. El prestador del servicio deberá entregar reportes diarios, semanales y mensuales de los servicios proporcionados a los clientes de EL INSTITUTO FONACOT y las características de los reportes son:
El PRESTADOR deberá realizar un análisis de los reportes para presentar una propuesta de mejora del servicio y/o plan de recuperación del mismo.

El PRESTADOR deberá contar con un sistema de generación y manejo de reportes que tenga capacidad de ofrecer las siguientes funcionalidades:

- Capacidad de categorizar los reportes en rubros de acuerdo al proceso por el cual entró cada llamada
- Generación de reportes en tiempo real, históricos, semanales, mensuales e integrados
- Capacidad de personalización de reportes para su entrega en demanda





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

NOMBRE DEL REPORTE	CONTENIDO	FRECUENCIA DEL REPORTE	FORMA DE ENVÍO	TIPO DE ARCHIVO
Reporte de Operación	<p>Operación de llamada(histórico y diario):</p> <ul style="list-style-type: none"> •Tiempo total horas trabajadas y tiempo total trabajado Inbound y Outbound •Total de llamadas Inbound •Llamadas atendidas •Llamadas abandonadas •Llamadas filtradas IVR •% de abandono •ASA •Service Level •Llamadas Outbound (marcadas) •Llamadas Outbound (conectadas) •Total chats •Chat contestados •Chat abandonados •ASA Chat •% abandono Chat •Service Lecel Chat •Faxes recibidos •Email recibidos •Email contestados •ASA email •Email no abiertos <p>Staff(histórico y diario): número de agentes por medias horas</p>	<p>Diario Semanal Mensual</p>	E-mail VPN	Excel con gráficas
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	<p>Diario Semanal Mensual</p>	VPN	Excel con gráficas
Detalle de llamadas de entrada	<p>Concepto o motivo de llamada. Llamadas atendidas por Ejecutivo. Duración de la llamada Tiempo promedio de respuesta.</p>	<p>Diario Semanal Mensual</p>	VPN	Excel con gráficas

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

	<p>Tiempo promedio en espera Reporte detallado de llamadas:</p> <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 <p>Status de llamada (primera vez de llamada o llamada subsecuente)</p>			
Detalle de llamadas de salida	<p>Concepto o motivo de llamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha, hora y duración de llamada • Ejecutivo Telefónico que atendió la llamada. • Número telefónico /e-mail • Nombre de cliente o empresa • Número de cliente • Disposición <p>Relación de llamadas locales y de LD por estación Relación de llamadas por hora Total de Contactos netos y efectivos por estación</p>	<p>Diario Semanal Mensual</p>	VPN	Excel con gráficas
Desempeño de atención de llamadas	<p>Tiempo Real e históricos de los agentes por grupo de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Total de llamadas inbound atendidas • Total de llamadas outbound realizadas 	<p>Diario Semanal Mensual</p>	VPN	Excel con gráficas
Distribución de llamadas IVR	<p>Disposición o menú del IVR Total de llamadas Duración promedio</p>	<p>Diario Semanal Mensual</p>	VPN	Excel con gráficas
Detalle de disposiciones de llamadas	<p>Disposición de la llamada Total de llamadas</p>	<p>Diario Semanal Mensual</p>	VPN	Excel con gráficas
Activación de tarjeta	<p>Disposición de la llamada Total de llamadas Duración de la llamada y promedio</p>	<p>Diario Semanal Mensual</p>	VPN	Excel con gráficas
Análisis de cliente	<p>Distribución geográfica de clientes Tipo de cliente (vigente o potencial)</p>	<p>Diario Semanal</p>	VPN	Excel con gráficas



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

		Mensual		
Campañas (llamadas outbound)	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 % de la base entregada % de efectividad en el contacto. Disposiciones	Semanal Al finalizar la campaña	VPN	Excel con gráficas

Estos reportes son enunciativos más no limitativos, el INSTITUTO FONACOT notificará nuevos reportes con 10 días hábiles de anticipación, sin que estos impliquen el uso de una herramienta diferente o datos diferentes a los obtenidos por el PRESTADOR.

Décima Segunda.- RESPONSABILIDAD LABORAL. El PRESTADOR bajo su más estricta responsabilidad podrá nombrar los auxiliares, especialistas o técnicos que requiera para la prestación del SERVICIO materia del presente contrato, en el entendido de que asumirá responsabilidad total de la actuación de los mismos respondiendo de los daños o perjuicios que en su caso estos en su desempeño de su participación llegaren a ocasionar al INSTITUTO FONACOT. EL PRESTADOR se obliga a emplear personal calificado para emitir la evaluación para la certificación requerida.

EL PRESTADOR como patrón de las personas que en su caso designe como sus auxiliares, especialistas o técnicos para llevar a cabo el objeto del presente contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del INSTITUTO FONACOT, obligándose en este mismo acto a dejar en paz y a salvo y libre de cualquier responsabilidad al INSTITUTO FONACOT reconociendo expresamente que el PRESTADOR es el único responsable del pago de sus sueldos, salarios, cuotas del seguro social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales establecidas comprometiéndose a mantener a salvo en todo momento al INSTITUTO FONACOT en caso de cualquier reclamación que se presentará en su contra derivada de su relación contractual con el INSTITUTO FONACOT o, en su caso, contra el INSTITUTO FONACOT por dicho concepto.

Asimismo, el PRESTADOR, se obliga a que para el supuesto de que para la prestación del servicio objeto de este contrato, requiera del uso intensivo de mano de obra y que ésta implique un costo superior al treinta por ciento del monto total del presente contrato, cumplirá durante la vigencia del mismo, con la inscripción y pago de cuotas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, por lo que entregará al INSTITUTO FONACOT, las constancias de cumplimiento.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

En caso de que las personas designadas por el PRESTADOR como sus auxiliares, especialistas o técnicos, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, el PRESTADOR asumirá la responsabilidad, dejando libre al INSTITUTO FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

Décima Tercera.- CONFIDENCIALIDAD. Las partes se obligan expresamente a guardar estricta confidencialidad sobre cualquier información que se proporcione con objeto de este contrato, así como por parte del personal que emplee para la prestación del servicio, respondiendo de su incumplimiento en la vía legal competente.

Décima Cuarta.- PENAS CONVENCIONALES. Las penas convencionales que se aplicarán por atrasos en la prestación del servicio objeto de contratación serán las siguientes:

- No entregar en número total de estaciones de servicio solicitadas por la Convocante
- No cumplir con el 90% mínimo de llamadas contestadas en los primeros 20 segundos
- Exceder el tiempo de espera de 22 segundos (velocidad promedio de los agentes para contestar la llamada)
- Exceder el porcentaje de llamadas abandonada (menor al 5%)

Décima Quinta.- OBSERVACIONES AL CONTRATO. Convienen las partes en que el INSTITUTO FONACOT queda facultado para hacer las observaciones que estime pertinentes para el mejor desarrollo del servicio objeto de este contrato, las cuales serán atendidas de inmediato por el PRESTADOR.

Décima Sexta.- CAUSAS DE RESCISIÓN. Serán causas de rescisión del presente contrato, sin responsabilidad para el INSTITUTO FONACOT, si el PRESTADOR:

- a. El prestador incumple con cualquier obligación establecida en el contrato.
- b. El prestador no entregue la fianza para garantizar el cumplimiento del contrato y en su caso el endoso de ampliación correspondiente.
- c. El prestador no preste el servicio en el plazo establecido en el contrato y se hubiese agotado el monto límite de aplicación de penas convencionales.
- d. Ceda total o parcialmente a favor de cualquier otra persona, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso, se deberá contar con la conformidad previa de la Convocante.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

- e. El licitante sea declarado en concurso mercantil o quiebra por autoridad competente o por alguna situación distinta que sea análoga o equivalente y afecte el cumplimiento de las obligaciones consignadas en las bases, a cargo del prestador.
- f. Si después del fallo de este procedimiento, se comprueba que hubo acuerdo de prestadores para elevar los precios.

Décima Séptima.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN. El incumplimiento del PRESTADOR a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente contrato, lo hará rescindible sin necesidad de juicio o declaración judicial previos, bastando para ello una notificación por escrito por parte del INSTITUTO FONACOT, contando el PRESTADOR con cinco días hábiles para alegar lo que a su derecho convenga ante el INSTITUTO FONACOT, dicho escrito será evaluado por éste, de cuyo análisis conjuntamente con las causas que motivaron la notificación se dictará la resolución final.

Décima Octava.- TERMINACION ANTICIPADA. El INSTITUTO FONACOT 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 al INSTITUTO FONACOT quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT 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, lo anterior de conformidad con lo previsto en el último párrafo del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 66 de su Reglamento.

Décima Novena.- CESIÓN DE DERECHOS. El PRESTADOR no podrá en forma alguna ceder ni transferir en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivadas de este contrato, salvo los derechos de cobro, mismos que solo podrán ser cedidos con la aceptación expresa que por escrito otorgue el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR.

Vigésima.- JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN. Para cualquier controversia que se suscite en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten, entre otras, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y a la normatividad que por el carácter de entidad paraestatal de la Administración Pública Federal sea aplicable y a la jurisdicción de los Tribunales competentes en la Ciudad de México, Distrito Federal; por lo tanto, renuncian expresamente al fuero que pudiera corresponderles, por razón de su domicilio presente o futuro.

ENTERADAS LAS PARTES DEL CONTENIDO, ALCANCE Y FUERZA LEGAL DEL PRESENTE CONTRATO, LO FIRMAN POR TRIPLICADO, EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, EL DÍA ____ DE _____ DE 2007, CORRESPONDIENDO DOS EJEMPLARES AL INSTITUTO FONACOT, Y UNO PARA EL PRESTADOR.





SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
14100001-003-07 PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN REMOTA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

POR EL INSTITUTO FONACOT

POR EL PRESTADOR

LIC. ENRIQUE FRANCO CIURANA APODERADO
LEGAL

CONTRATO N°. I-SD-2007-_____

