



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA

NO. 14100001-XXX-10.

**PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL
INSTITUTO FONACOT.**

México, D.F., a XX de XXXXX de 2010.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

Í N D I C E

1. PRESENTACIÓN.....	4
2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
3. INFORMACIÓN GENERAL DE LA LICITACIÓN.....	6
3.1. CALENDARIO Y LUGAR DE LOS ACTOS.....	7
3.2. OBTENCIÓN DE LA CONVOCATORIA.....	7
4. INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.....	7
4.1. DESCRIPCIÓN, UNIDAD Y CANTIDAD.....	7
4.2. VIGENCIA DEL CONTRATO.....	8
4.5. HORARIOS Y LUGARES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	8
4.6. CALIDAD.....	9
5. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA LICITACIÓN.....	9
5.1. FORMA DE ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD JURÍDICA.....	10
5.2. PROPOSICIONES.....	11
5.2.1. PROPOSICIONES HECHAS A TRAVÉS DE MEDIOS REMOTOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA.....	12
5.2.2. PROPOSICIONES CONJUNTAS.....	12
5.3. INSTRUCCIONES PARA ELABORAR LAS PROPOSICIONES.....	13
5.4. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA.....	14
5.5. PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA.....	16
5.5.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA:.....	17
5.5.2. PROPOSICIÓN ECONÓMICA:.....	17
6. CONDICIONES DE PRECIO Y PAGO.....	17
6.1. CONDICIONES DE PRECIO.....	17
6.2. CONDICIONES DE PAGO.....	18
6.3. IMPUESTOS Y DERECHOS.....	18
7. DESARROLLO DE LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN.....	18
7.1. JUNTA PARA LA ACLARACIÓN DEL CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA.....	19
7.2. REGISTRO DE PARTICIPANTES.....	20
7.3. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.....	20
7.4. ACTO DE FALLO.....	21
8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.....	22
8.1. EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS.....	22
8.2. EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES ECONÓMICAS:.....	23
8.3. CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.....	23
9. DESCALIFICACIÓN DE LOS LICITANTES.....	23
10. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA LICITACIÓN.....	24
11. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.....	24
12. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA.....	25
13. MODIFICACIONES QUE PODRÁN EFECTUARSE.....	25
13.1. A LA CONVOCATORIA.....	25



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

13.2. A LOS CONTRATOS.....	25
14. INFORMACIÓN RELATIVA AL CONTRATO.....	26
14.1. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.....	26
14.2. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.....	26
14.5. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA.....	27
15. INFRACCIONES Y SANCIONES.....	27
15.1 PENA CONVENCIONAL.....	28
15.2 PENA POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.....	29
16. INCONFORMIDADES Y CONTROVERSIAS.....	29
16.1. INCONFORMIDADES.....	29
16.2. CONTROVERSIAS.....	29
17. NO NEGOCIACIÓN DE CONDICIONES.....	29
18. SITUACIONES NO PREVISTAS EN LA CONVOCATORIA.....	30
19. ANEXOS.....	30
ANEXO No. 1.....	31
ANEXO No. 2.....	32
ANEXO No. 3.....	333
ANEXO No. 4.....	335
ANEXO No. 5.....	500
ANEXO No. 6.....	511
ANEXO No. 7.....	532
ANEXO No. 8.....	53
ANEXO No. 9.....	57



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

1. PRESENTACIÓN.

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los artículos 26 fracción I, 26 BIS, 28 fracción I, 29 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 extensión 7611, celebrará la Licitación Pública Nacional No. 14100001-XXX-10 para la Contratación Plurianual del Servicio de Atención Telefónica a Clientes de acuerdo a lo siguiente:

CONVOCATORIA

|

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Para efectos de la presente Convocatoria, se entenderá por:

Área responsable de la contratación:	La Subdirección General de Administración del INSTITUTO FONACOT facultada 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.
Área solicitante:	La Dirección de Desarrollo de Mercados.
Área técnica:	La Dirección de Desarrollo de Mercados.
S.F.P.:	Secretaría de la Función Pública.
COMPRANET:	El sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos y servicios, integrado entre otra información, por los programas anuales en la materia, de las dependencias y entidades; el registro único de proveedores; el padrón de testigos sociales; el registro de proveedores sancionados; las convocatorias a la licitación y sus modificaciones; las



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

invitaciones a cuando menos tres personas; las actas de las juntas de aclaraciones, del acto de presentación y apertura de proposiciones y de fallo; los testimonios de los testigos sociales; los datos de los contratos y los convenios modificatorios; las adjudicaciones directas; las resoluciones de la instancia de inconformidad que hayan causado estado, y las notificaciones y avisos correspondientes. Dicho sistema será de consulta gratuita y constituirá un medio por el cual se desarrollarán procedimientos de contratación.

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 registrarán las partes.

CONVOCANTE, Contratante y/o INSTITUTO FONACOT: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Domicilio de la CONVOCANTE, Contratante y/o INSTITUTO FONACOT: Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, en México, Distrito Federal.

Internet: Red Mundial de Computadoras.

IVA: Impuesto al Valor Agregado.

Ley: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Licitante: La persona que participe en la presente Licitación que ofrece sus productos o servicios al INSTITUTO FONACOT.

Prestador del servicio: La persona física o moral, que celebre con el INSTITUTO FONACOT, el contrato que se derive de esta Licitación Pública.

Reglamento: Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

contengan las proposiciones en la fecha y hora establecidas en la convocatoria para inicio de los actos de presentación y apertura.

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.

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.

IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.

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.

CFF: Código Fiscal de la Federación

RFC: Registro Federal de Contribuyentes.

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

3. INFORMACIÓN GENERAL DE LA LICITACIÓN.

PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA:	SISTEMA ELECTRÓNICO DE CONTRATACIONES GUBERNAMENTALES COMPRANET http://compranet.gob.mx DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN XX DE XXXX DE 2010.
--	---



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

3.1. CALENDARIO Y LUGAR DE LOS ACTOS.

ACTO	FECHA Y HORA	LUGAR
JUNTA DE ACLARACIONES AL CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA	XX/XX/2010. 11:00 Horas	Sala 3 de la Planta Baja del domicilio de la CONVOCANTE
PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES	XX/XX/2010. 11:00 Horas	Sala 3 de la Planta Baja del domicilio de la CONVOCANTE
FALLO	XX/XX/2010. 11:00 Horas	Sala 3 de la Planta Baja del domicilio de la CONVOCANTE
FIRMA DEL CONTRATO	El Contrato se firmará dentro de los XX días hábiles siguientes al de la notificación de Fallo de la presente Licitación	Sala de Juntas de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios ubicada en el Primer Piso del domicilio de la CONVOCANTE

Los actos anteriormente referidos serán presididos por el Subdirector General de Administración y/o el Director de Recursos Materiales y Servicios y/o el Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios, como servidores públicos designados.

En caso de que por causas de fuerza mayor o caso fortuito no sea posible desarrollar los actos previstos en el presente procedimiento de Licitación, éstos serán pospuestos y se reanudarán tan pronto desaparezcan las causas que motivaron la suspensión, previa notificación por escrito a los licitantes, sin que esto implique responsabilidad alguna para el Instituto FONACOT.

3.2. OBTENCIÓN DE LA CONVOCATORIA.

La obtención de la presente convocatoria será gratuita, las personas interesadas podrán obtenerla a través de la página del Sistema COMPRANET (<http://compranet.gob.mx>)

La convocatoria, queda a disposición de los licitantes que deseen consultarla en el domicilio de la Convocante, ubicado en Av. Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, en México, Distrito Federal, dentro de un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes.

4. INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.

4.1. DESCRIPCIÓN, UNIDAD Y CANTIDAD.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

La presente Licitación tiene por objeto la Contratación Plurianual del Servicio de Centro de Atención Telefónica, siendo que la descripción amplia y detallada del servicio solicitado, se contempla en el **Anexo No. 4**, el cual forma parte integrante de la presente Convocatoria.

A ese respecto, se señala que la Convocante cuenta con los recursos necesarios para la contratación del Servicio objeto de la presente Licitación, de conformidad con la disponibilidad presupuestal de los recursos previstos en la partida **3414 “Servicio de Centro de Atención Telefónica”**, de conformidad con el Presupuesto de Egresos autorizado para el ejercicio fiscal 2010, 2011 y 2012.

Asimismo, se cuenta con la autorización de conformidad a lo previsto en los Artículos 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento para la celebración de Contratos plurianuales de Obras públicas, Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

En el **Anexo No. 4** de la Convocatoria, se indica la descripción y especificaciones del Servicio objeto de esta Licitación, mismos que deberán considerarse estrictamente por los interesados para la presentación de sus propuestas.

Para el cumplimiento de las obligaciones contractuales que se deriven de este procedimiento de Licitación, el licitante que resulte adjudicado deberá ponerse en contacto con la Dirección de Desarrollo de Mercados, ubicada en el domicilio de la Convocante, a fin de coordinar y establecer las acciones encaminadas al óptimo cumplimiento del Servicio.

Los licitantes, para la presentación de sus proposiciones, deberán ajustarse estrictamente a los requisitos y especificaciones previstos en la presente Convocatoria y los que se deriven de la Junta de Aclaraciones al contenido de la misma.

4.2. VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia del contrato será a partir a partir del 01 de julio al 31 de diciembre de 2012.

El contrato se firmará dentro de los **XX** días hábiles siguientes a la notificación del acto del fallo, de conformidad al modelo de contrato, **Anexo No. 9**, la junta de aclaraciones y la propuesta técnica del Prestador del servicio.

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

4.5. HORARIOS Y LUGARES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Licitante deberá ubicar el 100% de las estaciones de trabajo juntas y en un área restringida y con instalaciones propias dentro de la Ciudad de México y su zona conurbada durante la vigencia del



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

contrato. La Convocante podrá visitar las instalaciones del Licitante ganador donde se esté brindando el servicio con la regularidad que así lo requiera, en horarios hábiles.

4.6. CALIDAD.

El licitante a quien se adjudique el contrato, deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, técnicas, procedimientos, y equipos suficientes y adecuados para el tipo de servicio solicitado a fin de garantizar que el servicio objeto de esta Licitación sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a entera satisfacción del Instituto FONACOT.

La Dirección de Desarrollo de Mercados del Instituto FONACOT, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente del servicio objeto de esta Licitación.

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

5. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA LICITACIÓN.

En la presente Licitación no podrán participar las personas físicas o morales inhabilitadas por resolución de la S.F.P, en los términos de la Ley.

Las personas que participen en esta Licitación deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- A. Únicamente podrán participar personas de nacionalidad mexicana.
- B. Acreditar su personalidad jurídica, de conformidad con lo establecido en el **Anexo No. 1** de la Convocatoria.
- C. Ser personas que posean plena capacidad jurídica y no encontrarse impedidos civil, mercantil o administrativamente para ejercer plenamente sus derechos y cumplir sus obligaciones.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

- D. Entregar en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, un sobre cerrado, que contendrá la proposición técnica y económica, así como la documentación complementaria requerida, la cual a elección del licitante podrá entregarse dentro o fuera del sobre que contenga las proposiciones.
- E. En el caso de aquellos licitantes que a su elección opten por participar a través de medios remotos de comunicación electrónica, deberán contar con la Certificación del Medio de Identificación Electrónica (Certificado Digital vigente), que como medio de comunicación electrónica, utilizarán en sustitución de la firma autógrafa para enviar sus proposiciones, mismo que será otorgado por la S.F.P., mediante el cual reconozcan como propia y auténtica la información que envíen a través de COMPRANET.
- F. Los licitantes que opten por el envío de sus proposiciones a través de medios remotos de comunicación electrónica deberán concluir el envío de éstas, a más tardar una hora antes del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, señalado en el **Numeral 7.3** de la Convocatoria.

5.1. FORMA DE ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD JURÍDICA.

Los licitantes deberán acreditar su personalidad jurídica, mediante la presentación a su elección, del formato debidamente requisitado que se incluye como **Anexo No. 1** en la presente Convocatoria, o bien, mediante escrito, en el que su firmante manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, conteniendo los siguientes datos:

- I. **DEL LICITANTE:** Registro Federal de Contribuyentes; nombre y domicilio, así como, en su caso, de su apoderado o representante. Tratándose de personas morales, además, descripción del objeto social de la empresa; identificando 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 nombre de los socios que aparezcan en éstas.
- II. **DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL LICITANTE:** datos de las escrituras públicas en las que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las proposiciones.

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 la presente Convocatoria, 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, son documentos que podrán ir dentro o fuera del sobre de la propuesta.

No será motivo de descalificación la falta de identificación o de acreditamiento de la representación de la persona que solamente entregue las proposiciones, pero sólo podrá participar durante el desarrollo del acto con el carácter de oyente.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

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.

5.2. PROPOSICIONES.

La entrega de las proposiciones se hará por escrito mediante un sobre cerrado que contendrá la proposición técnica y económica, ya que en caso contrario no se admitirá su participación, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Asimismo, las personas que deseen participar en la Licitación deberán:

- A) Cumplir con lo establecido en la presente Convocatoria 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) Los licitantes sólo podrán presentar una proposición por Licitación.
- C) 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 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.
- D) 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.
- E) Presentar su propuesta en original y de acuerdo a lo indicado en la Convocatoria, de conformidad a lo establecido en el artículo 30 fracción II del Reglamento.
- F) Las proposiciones técnicas y económicas deberán estar elaboradas 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.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

- G) Presentar los **Anexos Nos.: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8** en papel membretado de la misma empresa, mismos que deberán ir acompañados de la propuesta técnica.

5.2.1. PROPOSICIONES HECHAS A TRAVÉS DE MEDIOS REMOTOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA.

Los interesados que opten por participar en la presente Licitación, 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 certificado de identificación electrónica que les emita 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.
- 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, 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.

5.2.2 PROPOSICIONES CONJUNTAS.

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 34 de la 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 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley, podrán agruparse para presentar una proposición, cumpliendo los siguientes aspectos:

- I. 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:

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 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.

5.3. INSTRUCCIONES PARA ELABORAR LAS PROPOSICIONES.

Las proposiciones que presenten los licitantes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- A. Se presentarán por escrito en idioma español,.
- B. Deberán abarcar el 100% del servicio requerido en la partida única.
- C. Deberán ser claras y no establecer condición alguna, ni emplear abreviaturas o presentar raspaduras y/o enmendaduras.
- D. Deberán contener la firma autógrafa del licitante o su apoderado que cuente con facultades suficientes para actos de administración y/o dominio o poder especial para actos de licitación.
- E. Para el caso del licitante que resulte adjudicado, las proposiciones se mantendrán vigentes durante el periodo de prestación del servicio objeto de esta licitación, o bien, hasta que el contrato respectivo se extinga.
- F. La proposición económica deberá estar en precios fijos y firmes, en pesos mexicanos (moneda nacional).
- G. La proposición económica se presentará desglosando el IVA.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

- H. Para el caso de aquellos licitantes que a su elección opten por el envío de sus proposiciones por medios remotos de comunicación electrónica, deberán elaborarse en formatos Word (versión office 2000 o anteriores), Excel (versión office 2000 o anteriores), PDF (versión 4), HTML o en su caso, utilizar archivos de imagen tipo jpg o gif o winzip, libre de virus, según se requiera.
- I. En el supuesto del inciso anterior, se recomienda identificar cada una de las páginas que integran las proposiciones, con los datos siguientes: registro federal de contribuyentes (R.F.C.), número de licitación 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 que se especifican en la presente Convocatoria durante el acto de presentación y apertura de proposiciones.
- J. Para el caso de aquellos licitantes que opten por el envío de sus proposiciones por medios remotos de comunicación electrónica, deberán emplear en sustitución de la firma autógrafa, el medio de identificación electrónica que para tal fin deberá certificarse previamente por la S.F.P.
- K. Para el envío de las proposiciones por medios remotos de comunicación electrónica, el licitante deberá utilizar exclusivamente el programa informático que la S.F.P., le proporcione.
- L. Los sobres deberán ser generados mediante el uso de tecnologías que resguarden la confiabilidad de la información, de tal forma que sea inviolable, mediante el programa informático que la S.F.P. les proporcione una vez concluido el proceso de certificación de su medio de identificación electrónica.

5.4. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA.

La documentación complementaria a elección del licitante podrá entregarse dentro o fuera del sobre que contenga las proposiciones, y será la siguiente:

- A. Formato de acreditación de personalidad jurídica del licitante debidamente requisitado conforme al **Anexo No. 1** de la presente Convocatoria, o bien, carta bajo protesta de decir verdad con la misma información solicitada en ese anexo.
- B. 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 la Convocatoria, así como copia y original para cotejo, de identificación vigente de quien entregue las proposiciones.
- C. Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce la Ley, su Reglamento, la presente Convocatoria, sus anexos y, en su caso, las modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones al contenido de la Convocatoria; así como de no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley, en términos del **Anexo No. 5** el cual forma parte de la presente Convocatoria.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

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 de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

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 de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- E. Carta de conformidad y aceptación de la presente Convocatoria y sus anexos y en su caso de las modificaciones derivadas de la junta de aclaración al contenido de la misma.
- F. Los licitantes podrán realizar la presentación conjunta de proposiciones, para lo cual deberán dar estricto cumplimiento a lo indicado en el **numeral 5.2.2** de la presente Convocatoria debiendo entregar original o copia certificada del convenio en términos de la Legislación aplicable.
- G. 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).
- H. Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce el contenido de la Nota informativa para licitantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (OCDE), en términos del **Anexo No. 8** el cual forma parte de la presente Convocatoria.

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 de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- I. Escrito bajo protesta de decir verdad en el que manifieste que se obliga a que durante toda la vigencia del contrato proporcionará el servicio al 100%.
- J. Copia de Contratos de por lo menos tres empresas del Sector Financiero con quienes ha trabajado o están trabajando.
- K. Escrito donde describa las herramientas de hardware y software con las que cuenta el Licitante para satisfacer los requerimientos técnicos.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

- L. Escrito donde se describan los procedimientos de operación los cuales deben incluir:
- Agilidad y tratamiento de Interactive Voice Response - IVR (Contacto rápido, respuesta automática, interacción con las bases de datos, 12 actualizaciones en la estructura del árbol IVR).
 - Estándar de calidad telefónica (protocolo, voz, lenguaje, actitud de servicio, tratamiento de llamada, pro actividad, solución).
 - Accesibilidad al servicio
 - Gestión y resolución de las interacciones.
 - Personal y Recursos
 - Medición de la calidad y mejora continua
 - Entorno de trabajo
 - Atención de email, chats y faxes.
- M. El licitante deberá presentar programa de escalamiento de Problemas en el Sistema de Atención a Clientes vía telefónica.
- N. Carta original del representante legal del licitante, mediante el cual manifiesta que cuenta con la infraestructura necesaria para recibir los números 01800 de la Convocante que operan con la empresa Teléfonos de México (TELMEX), así como que otorgará todas las facilidades necesarias para su recepción.
- O. Presentar esquemas de horarios, roles de agentes y de supervisores y de cómo atenderán los servicios solicitados por la Convocante, considerando que las operaciones serán cubiertas con un mínimo de 430 horas-estación y un máximo de 630 horas-estación.
- P. Carta original del representante legal del licitante, mediante el cual manifiesta que cuenta con al menos 300 estaciones trabajando.

NOTA: El licitante adjudicado que rebase la cantidad de \$300,000.00 sin incluir IVA, deberá realizar consulta de opinión al SAT sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Lo anterior, de conformidad con lo señalado en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y de la Resolución de la Miscelánea Fiscal que alude a la regla I.2.1.15.

5.5. PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

La proposición técnica y económica, deberán presentarse dentro del sobre único de proposiciones y contener la siguiente documentación:

5.5.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA:

La propuesta técnica, deberá contener la siguiente documentación:

- a) Descripción amplia y detallada del servicio ofertado, cumpliendo estrictamente con lo señalado en el **Anexo No. 4** el cual forma parte integrante de la Convocatoria.

5.5.2. PROPOSICIÓN ECONÓMICA:

La propuesta económica, deberá contener la cotización del servicio ofertado conforme al **Anexo No. 7**, el cual forma parte de la presente Convocatoria. El costo unitario deberá de facturarse en el término de hora-estación.

De preferencia los licitantes deberán proteger con cinta adhesiva la información que proporcionen en sus cotizaciones, relativa a precios unitarios, impuestos, subtotales, totales e importes, se hace la aclaración que lo anterior es para facilitar la presentación y desarrollo del procedimiento de licitación por lo que su inobservancia no será motivo de descalificación.

Además de presentar por escrito sus proposiciones, técnica y económica, preferentemente se solicitan en medio magnético, en CD o disco de 3 1/2", en formato Word versión office 2003 o superior, libre de virus. El no presentar las proposiciones en disco magnético, no será motivo de descalificación.

Se recomienda que las proposiciones, se entreguen preferentemente con folio en todas sus hojas, sin embargo el incumplimiento de esta recomendación, no será motivo de descalificación.

6. CONDICIONES DE PRECIO Y PAGO.

6.1. CONDICIONES DE PRECIO.

Los precios de cotización que presenten, serán considerados fijos hasta que se concluya la relación contractual, con las siguientes características:

- A) En pesos mexicanos (moneda nacional).
- B) Se cotizará por precio unitario.
- C) Subtotal por concepto.
- D) Precio total del servicio objeto de esta licitación desglosando el IVA.
- E) Los precios deberán incluir todos los costos involucrados, considerando todos los conceptos del servicio que requiere la Convocante, por lo que el licitante que resulte adjudicado no podrá agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del contrato.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

6.2. CONDICIONES DE PAGO.

No se otorgará anticipo.

Los pagos se efectuarán en Moneda Nacional previo visto bueno del área técnica y dentro de los primeros 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación de la factura por el número de servicios proporcionados y por la instalación efectuada en el mes inmediato anterior:

Para efectuar los pagos será necesario presentar lo siguiente:

- a. Presentación del original de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos, en el que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara.
- b. Será entregada en las Oficinas Centrales del Instituto FONACOT en la oficina de Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.
- c. En caso de que el Prestador del servicio presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 62 del Reglamento.
- d. El pago se efectuara a través del mecanismo de cadenas productivas, mediante depósito en la cuenta de cheques del prestador del servicio, para lo cual el licitante ganador deberá estar afiliado al Programa de Cadenas Productivas o en proceso de afiliación.

Para el caso de que se presenten pagos en exceso o se determine la rescisión del contrato, se estará a lo dispuesto por el artículo 51, párrafo 3º y 4º de la Ley.

6.3. IMPUESTOS Y DERECHOS.

Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la contratación de los servicios, serán pagados por el Prestador del servicio, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

El Instituto FONACOT sólo cubrirá el IVA, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

7. DESARROLLO DE LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN.

Los actos de la presente licitación serán presididos por el Subdirector General de Administración y/o el Director de Recursos Materiales y Servicios y/o el Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamientos e Inventarios, como servidores públicos designados.

En el supuesto de que durante el acto de presentación y apertura de proposiciones, por causas ajenas a la voluntad de la S.F.P., o de la Convocante, no sea posible abrir el sobre que contenga las proposiciones enviadas por medios remotos de comunicación electrónica, el acto se reanudará a partir de que se restablezcan las condiciones que dieron origen a la interrupción, salvo que en el sobre en los que se incluya



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

dicha información contenga virus informáticos o no pueda abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a los programas o equipo de cómputo del licitante, se tendrá por no presentadas las proposiciones y demás documentación requerida en la presente Convocatoria.

La S.F.P. podrá verificar en cualquier momento que durante el lapso de interrupción, no se haya suscitado alguna modificación a las proposiciones que obren en poder de la Convocante.

En el acta que se levante del acto de presentación y apertura de proposiciones, se identificarán las proposiciones que se hayan presentado por medios remotos de comunicación electrónica.

Las actas que se levanten con motivo de las juntas de aclaraciones, del acto de presentación y apertura de proposiciones y del fallo del procedimiento de esta licitación, estarán a disposición de los licitantes, 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, por un término de cinco días hábiles posteriores a la celebración de cada evento, en horario comprendido de las 9:00 a las 15:00 horas y de las 16:00 a las 18:00 horas, siendo responsabilidad exclusiva de cada licitante, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de las mismas.

Lo anterior, sustituye la notificación personal, por lo que será de la exclusiva responsabilidad de los licitantes acudir a enterarse del contenido de las actas y obtener copia de las mismas.

De igual forma, dichas actas se podrán consultar en COMPRANET, en la dirección electrónica <http://www.compranet.gob.mx>, donde estarán a disposición de los licitantes a partir del día hábil siguiente al de la celebración de cada acto.

7.1. JUNTA PARA LA ACLARACION DEL CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA.

Con fundamento en el artículo 34 del Reglamento y con el objeto de eliminar las dudas que puedan motivarse con la lectura del contenido de la Convocatoria, la junta de aclaración de la misma se llevará a cabo el día XX de XXXX de 2010, 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.

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

Los licitantes podrán solicitar por escrito y/o en forma electrónica las aclaraciones que sobre la Convocatoria estimen pertinentes, en formato Word, en disco de 3 1/2 ó enviarlo a la Convocante, al correo electrónico nancy.molina@fonacot.gob.mx hasta las 11:00 horas del día XX de XXXXX. Por su parte la Convocante contestará en la junta de aclaraciones las solicitudes recibidas en la fecha prevista en este numeral, de conformidad al artículo 33 Bis de la Ley.

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



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

estos casos, la solicitud de aclaración del contenido de la Convocatoria 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 éstas requieran 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.

7.2. REGISTRO DE PARTICIPANTES.

Dentro de la hora previa al acto de presentación y apertura de proposiciones, los licitantes, deberán presentarse al lugar señalado para su celebración en la fecha indicada, identificándose y firmando el registro para participar en la licitación.

7.3. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.

En punto de la hora señalada para este acto, según lo establecido en el calendario de actos de esta licitación, se llevará a cabo el evento de acuerdo con el siguiente programa y no se aceptará por ninguna circunstancia otra proposición.

De conformidad con el artículo 35 de la Ley, el acto de presentación y apertura de proposiciones, se llevará a cabo en una etapa, el día **XX de XXXX** de 2010, 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:

Conforme a lo establecido en el numeral 2.1 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes Muebles y la Prestación de Servicios de cualquier naturaleza del Instituto FONACOT, los actos serán presididos por el Subdirector General de Administración y/o el Director de Recursos Materiales y Servicios y/o por el Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios, el desarrollo será el siguiente:

- A. 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.
- B. Se declarará iniciado el acto a la hora indicada en el Calendario de eventos (**numeral 3.1.**) de la Convocatoria de Licitación. Una vez iniciado el acto no se aceptarán propuestas de licitantes, que no estén previamente registrados hasta esa hora, sin embargo, podrán permanecer en calidad de observadores del evento, sin derecho a voz.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

- C. 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.
- D. 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, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 30, fracción X del Reglamento.
- E. Se pasará lista de asistencia a los licitantes.
- F. 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.
- G. En este acto se procederá a la revisión cuantitativa de los documentos exigidos en el numeral 5.4 de la presente Convocatoria, sin entrar al análisis detallado de su contenido y se dará lectura al precio unitario que integran la propuesta económica así como el importe total, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 39 del Reglamento.
- H. 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.

Concluido este acto, se procederá a levantar el acta correspondiente, en la que se harán constar las proposiciones que por medios electrónicos fueron recibidas en tiempo y forma, las que fueron recibidas por escrito y las que fueron aceptadas para su posterior evaluación y el importe de cada una de ellas, así como las que hubieren sido desechadas y las causas que lo motivaron, se dará lectura a la misma y será firmada por los asistentes, a quienes se les entregará copia de la misma, poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los licitantes que no hayan asistido al acto, para efectos de su notificación.

La falta de la firma de algún licitante, no invalidará el contenido y efectos del acta.

7.4. ACTO DE FALLO.

De conformidad con el artículo 37 de la Ley, el fallo de esta Licitación será comunicado en junta pública y por escrito a todos los licitantes, el día XX de XXXXX de 2010, a las 11:00 horas, en la Sala de juntas 3 de la Planta Baja del domicilio del Instituto FONACOT, a la que libremente podrán asistir los licitantes que hubieren participado en el acto de presentación y apertura de proposiciones, levantándose el acta respectiva que firmarán los asistentes, a quienes se entregará copia de la misma. La falta de firma de algún licitante no invalidará su contenido y efectos, poniéndose a partir de



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

esa fecha a disposición de los que no hayan asistido para efectos de su notificación, en el pizarrón localizado en la planta baja de las oficinas del Instituto FONACOT.

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.

De conformidad a lo previsto en el último párrafo del artículo 56 de la Ley, las propuestas técnicas y económicas desechadas durante la Licitación, 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.

8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

La evaluación de las proposiciones que presenten los licitantes, será efectuada por la Convocante de conformidad con los siguientes criterios:

- La Convocante para efectos de evaluación podrá utilizar las metodologías descritas en los artículos 23, fracción II y 41 del Reglamento.
- La Convocante no utilizará el mecanismo de puntos y porcentajes para la evaluación de las proposiciones.
- No serán objeto de evaluación, las condiciones establecidas por la Convocante que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar la conducción de los actos de la presente licitación; así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, no afecte la solvencia de las proposiciones. En ningún caso podrán suplirse las deficiencias sustanciales de las proposiciones presentadas.
- No se considerarán las proposiciones, cuando el volumen ofertado sea menor al 100 % del volumen solicitado.
- La Convocante podrá desechar las proposiciones, cuyos precios no resulten aceptables ni convenientes para los intereses de la misma.
- En caso de que el presupuesto asignado al procedimiento de la presente licitación sea rebasado por las proposiciones presentadas, la Convocante podrá considerar lo previsto por la fracción II del artículo 47 del Reglamento.

8.1. EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS.

- A. Se verificará que las proposiciones incluyan la información, los documentos y los requisitos solicitados en la presente Convocatoria y los que se deriven de la Junta de Aclaración al contenido de la misma.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

- B. Se verificará documentalmente que el servicio ofertado cumpla con los requisitos solicitados en el **Anexo No. 4** de la Convocatoria, así como con aquellos que resulten de la junta de aclaraciones.
- C. La Convocante podrá realizar visitas a las oficinas e instalaciones de los licitantes para evaluar su capacidad técnica y administrativa.

8.2. EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES ECONÓMICAS:

- A. Se evaluarán al menos las dos proposiciones cuyo precio resulte ser más bajo.
- B. 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.
- C. Cuando se presente un error de cálculo en las proposiciones presentadas, sólo habrá lugar a su rectificación por parte de la Convocante cuando la corrección no implique la modificación de precios unitarios. En caso de discrepancia entre las cantidades escritas con letra y con número, prevalecerá la cantidad con letra, por lo que de presentarse errores en las cantidades o volúmenes solicitados, estos podrán corregirse por la Convocante, lo que se hará constar en el dictamen de fallo. Si el licitante no acepta la corrección de la proposición, se desechará la misma.
- D. La Convocante podrá desechar las proposiciones cuyo precio sea de tal forma desproporcionado con respecto a los del mercado, conforme a la investigación de precios realizada, que evidencie que el licitante no podrá cumplir con los servicios requeridos.

8.3. CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

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

- Se elegirá al licitante que de manera estricta resulte solvente y cumpla con todas las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la Convocante, evaluándose las características solicitadas en el **Anexo No. 4**.

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 a los artículos 36 y 36 Bis de la Ley y 46 de su Reglamento.

9. DESCALIFICACIÓN DE LOS LICITANTES.

MOTIVOS DE DESCALIFICACIÓN.

Se descalificará a los licitantes que incurran en una o varias de las siguientes situaciones:



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

- A. Que no cumplan con alguno de los requisitos establecidos en la Convocatoria o los que se deriven de la Junta de Aclaración al contenido de la misma, que afecte la solvencia de la proposición.
- B. Cuando se compruebe que tienen acuerdo con otros licitantes para elevar el precio de los servicios solicitados, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
- C. Cuando presenten la Proposición Económica en moneda extranjera.
- D. Cuando presenten proposiciones en idioma diferente al español.
- E. Cuando proporcionen información o documentación falsa y/o alterada.
- F. Cuando se solicite “bajo protesta de decir verdad” y esta leyenda sea omitida en el documento correspondiente.
- G. Cuando incurran en cualquier violación a las disposiciones de la Ley, al Reglamento o a cualquier otro ordenamiento legal en la materia.
- H. Cuando se compruebe que los costos incluidos en la proposición sean substancialmente inferiores a los de mercado y por tanto se ponga en riesgo la realización del servicio.

10. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA LICITACIÓN.

Se podrá suspender la licitación, en los siguientes casos:

- a) Cuando se presenten casos fortuitos o de fuerza mayor que hagan necesaria la suspensión.
- b) Cuando lo determine la S.F.P., mediante resolución.

Para efecto de lo anterior, se avisará por escrito, a los involucrados y se asentará dicha circunstancia en el acta correspondiente a la etapa en donde se origine la causal que la motive. Si desaparecen las causas que motivaren la suspensión, o bien, cuando la Convocante reciba la resolución que al efecto emita la S.F.P., previo aviso a los involucrados, se reanudará la licitación, sólo podrán continuar quienes no hubiesen sido descalificados.

11. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.

Podrá cancelarse la licitación, en los siguientes casos:

- A) En caso fortuito o por causas de fuerza mayor.
- B) Cuando existan circunstancias debidamente justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad para contratar la prestación del servicio objeto de esta licitación.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

C) Cuando lo determine la S.F.P.

Cuando se cancele la licitación, se notificará por escrito a todos los involucrados.

En caso de cancelación de la licitación, el Instituto FONACOT podrá convocar a una nueva licitación.

12. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA.

La CONVOCANTE podrá declarar desierta la licitación, cuando:

- A) No se presente ninguna proposición en el acto de presentación y apertura de proposiciones y no existan proposiciones a través de medios remotos de comunicación electrónica.
- B) Ninguna de las proposiciones presentadas reúna los requisitos establecidos en la Convocatoria.
- D) Los precios presentados en las proposiciones económicas no fueren aceptables ni convenientes a los intereses de la Convocante, conforme a la investigación de mercado realizada.

En caso de declararse desierta la licitación, se podrá convocar a una segunda licitación.

13. MODIFICACIONES QUE PODRÁN EFECTUARSE.

13.1. A LA CONVOCATORIA.

A partir de la fecha de publicación de la convocatoria y hasta inclusive el séptimo día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones de esta licitación, se podrán modificar los plazos u otros aspectos establecidos en la Convocatoria que no impliquen sustitución o variación significativa del servicio convocado originalmente o la adición de otros distintos.

En el caso de que las modificaciones se deriven de la junta de aclaración al contenido de la Convocatoria será considerada como parte integrante de la misma y se entregará copia del acta respectiva a todos los interesados.

De no comparecer los interesados dentro del plazo mencionado, se considerará que se han hecho sabedores para todos los efectos legales a que haya lugar, de las modificaciones correspondientes.

13.2. A LOS CONTRATOS.

Solo se podrá modificar el contrato que se derive de esta licitación en los términos previstos por los artículos 52 de la Ley, así como 56, fracción I, 59 y 63 del Reglamento.

Asimismo, se podrá modificar el contrato cuando se presente el supuesto que establece el tercer párrafo del artículo 54 de la Ley.

Toda modificación deberá formalizarse por escrito.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

14. INFORMACIÓN RELATIVA AL CONTRATO.

14.1. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

Realizada la evaluación de las proposiciones, el contrato será adjudicado al licitante que reúna las mejores condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la Convocante y garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

14.2. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

El Prestador del servicio garantizará el cumplimiento del Contrato que se le adjudique, entregando al Instituto FONACOT dentro de los 10 (Diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, póliza de fianza, en moneda nacional, expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto FONACOT, por un importe equivalente al 10% (Diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin incluir el 16% del IVA, bajo las mismas condiciones que se describen a continuación:

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

- a) Que la fianza se otorga para garantizar todas y cada una de las obligaciones del contrato.
- b) Que para liberar la fianza, será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito al Instituto FONACOT.
- c) Que el pago de fianza, podrá ser reclamado, a elección del Instituto FONACOT, a través de cualquiera de los procedimientos establecidos en el artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
- d) Que la fianza permanecerá vigente aún cuando se otorguen prórrogas o esperas al prestador servicio, para el cumplimiento de las obligaciones que se afianzan.
- e) Que la fianza permanecerá vigente hasta que el Instituto FONACOT acepte el servicio en 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.
- f) 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.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

La garantía de cumplimiento del Contrato, se hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el Instituto FONACOT al prestador del servicio ante autoridad competente, cuando se presente de manera enunciativa y no limitativa, alguno de los siguientes casos:

- Cuando por causas imputables al prestador del servicio, se incumpla con cualquiera de las condiciones pactadas en el Contrato y consecuentemente se rescinda el mismo, o
- Cuando se haya vencido el plazo para el inicio de la vigencia del Contrato y el prestador del servicio por sí mismo o a requerimiento del Instituto FONACOT, no sustente debidamente las razones del incumplimiento en el inicio, previo agotamiento de las penas convencionales respectivas, o
- Cuando se detecten vicios ocultos o defectos en la calidad del Servicio.

14.5. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA.

La fianza será liberada por el Instituto FONACOT a través de la Subdirección General de Administración, una vez que el Prestador del servicio demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el contrato que se le adjudicó; para liberar la fianza será indispensable la manifestación expresa y por escrito del Instituto FONACOT, con fundamento en el artículo 68, fracción I, inciso b, del Reglamento.

15. INFRACCIONES Y SANCIONES.

Se sancionará al prestador de servicio que infrinja las disposiciones de la Ley, con multa equivalente a la cantidad de cincuenta hasta mil veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal elevado al mes en la fecha de la infracción e inhabilitará temporalmente para participar en procedimientos de contratación o celebrar contrato, regulados por la Ley al licitante o prestador de servicios que se ubique en alguno de los supuestos siguientes:

- A) Los licitantes que injustificadamente y por causas imputables a los mismos no formalicen el contrato adjudicado por el Instituto FONACOT en el plazo establecido en la Convocatoria;
- B) Los licitantes que se encuentren en alguno de los supuestos establecidos en las fracciones III o XII del artículo 50 de la Ley.
- C) Los licitantes que no cumplan con sus obligaciones contractuales por causas imputables a ellos y que, como consecuencia, causen daños o perjuicios graves al Instituto FONACOT,
- D) Los licitantes o Prestadores de servicio que proporcionen información falsa o que actúen con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del contrato o durante su vigencia, o bien, en la presentación o desahogo de una queja en una audiencia de conciliación o de una inconformidad.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

15.1 PENA CONVENCIONAL.

En los términos de lo previsto por el artículo 53, 53 BIS de la Ley y 64 del Reglamento, el Prestador del servicio quedará obligado a pagar por concepto de pena convencional, la cantidad equivalente al 1% (uno por ciento) del importe total de lo incumplido, por cada día natural de atraso en el servicio, hasta su cumplimiento a entera satisfacción del Instituto FONACOT, conforme a lo siguiente:

- **Horas-Estación Requeridas.** Se penalizará en la facturación del periodo, con un 100 por ciento del costo de cada hora-estación no servida en la distribución pactada para cada periodo correspondiente. La facturación se hará únicamente con las horas-estación realmente brindadas, no sobrepasando las originalmente pactadas para cada periodo.
- **Reportes.** El incumplimiento en la generación o envío a la Convocante de la totalidad de los reportes que apliquen, generará una pena convencional del 1 por ciento sobre lo facturado en el periodo respectivo.
- **Niveles de Servicio Esperado.** El incumplimiento en cualquiera de los requerimientos señalados en los niveles de servicio esperados, generará una pena convencional del 1 por ciento sobre lo facturado en el periodo respectivo.
- **Grabación.** El incumplimiento en cualquiera de los requerimientos señalados para la Grabación de Llamadas, generará una pena convencional del 0.5 por ciento sobre lo facturado en el periodo respectivo.
- **Supervisión Remota.** El incumplimiento en cualquiera de los requerimientos señalados para la Supervisión Remota, generará una pena convencional del 0.5 por ciento sobre lo facturado en el periodo respectivo.

El Instituto FONACOT efectuará el descuento directo del entero de la facturación que deba cubrir durante el mes en que ocurra la falta, debiendo entregar el Prestador del servicio una nota de crédito que se aplicará en la facturación correspondiente.

Si en un término de 10 (diez) días naturales persiste el atraso, el Instituto FONACOT podrá rescindir administrativamente el contrato y, en su caso, hará efectiva la fianza para el cumplimiento del contrato.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

La pena convencional a cargo del Prestador del Servicio por ningún concepto podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

15.2 PENA POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

En caso de rescisión del contrato por causas imputables al proveedor, este se compromete a pagar al Instituto FONACOT; por concepto de pena de incumplimiento dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación que le haga el Instituto FONACOT, por escrito, una cantidad equivalente al 20% de la prima pagada por cada día durante la vigencia de la póliza y el período de notificaciones únicamente por contrato que corresponda a las obligaciones incumplidas de acuerdo al segundo párrafo del Artículo 58 del Reglamento.

16. INCONFORMIDADES Y CONTROVERSIAS.

16.1. INCONFORMIDADES.

En contra de la resolución que contenga el fallo, no procederá recurso alguno, pero los licitantes podrán inconformarse ante el Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT, con oficinas 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 7494 y 7828, por actos del procedimiento de contratación que contravengan las disposiciones de la Ley, en los términos del Artículo 65 del propio ordenamiento legal.

En tal sentido la inconformidad será presentada, a elección del promovente, por escrito o a través de los medios remotos de comunicación electrónica que al efecto establezca la S.F.P, las inconformidades deberán presentarse dentro de los plazos que se señalan en el artículo 65 de la Ley. Transcurrido el plazo establecido, se tendrá por precluido el derecho a inconformarse.

16.2. CONTROVERSIAS.

Las controversias que se susciten con motivo de la interpretación o aplicación de la Ley, de la Convocatoria o de los contratos que se deriven de la presente licitación, serán resueltas por los tribunales federales de la ciudad de México, Distrito Federal, por lo que las partes renuncian expresamente a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

En el supuesto de que se suscite alguna controversia relacionada con la información enviada a través de medios remotos de comunicación electrónica, la autoridad competente podrá solicitar a la S.F.P, exhiba los archivos electrónicos que obran en COMPRANET, así como la impresión de éstos debidamente certificados, a efecto de desahogar las pruebas a que haya lugar, conforme a las disposiciones adjetivas que resulten aplicables.

17. NO NEGOCIACIÓN DE CONDICIONES.

Bajo ninguna circunstancia podrán ser negociadas las condiciones estipuladas en la presente Convocatoria o las proposiciones presentadas por los licitantes.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

Se establece que el licitante al que se adjudique el contrato, no podrá transmitir bajo ningún título, los derechos y obligaciones que se establezcan en el contrato que se derive del proceso licitación, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa del Instituto FONACOT.

18. SITUACIONES NO PREVISTAS EN LA CONVOCATORIA.

Cualquier situación que no haya sido prevista en la presente Convocatoria, será resuelta por el Instituto FONACOT escuchando la opinión de las autoridades competentes, con base en las atribuciones establecidas en las disposiciones aplicables.

Asimismo, para la interpretación o aplicación de la Convocatoria o del contrato que se celebre, en lo no previsto en tales documentos se estará a lo dispuesto en la Ley y su Reglamento; Código Civil Federal; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles y demás disposiciones legales vigentes en la materia.

19. ANEXOS

Se consideraran como parte integrante de la presente Convocatoria los anexos que a continuación se señalan:



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

**ANEXO No. 1
ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD**

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

No. De la Licitación:

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio.-

Calle y número:

Colonia:

Código Postal:

Teléfonos:

Delegación o Municipio:

Entidad federativa:

Fax:

Correo electrónico:

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

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

No. Del Registro Público de Comercio: Fecha:

Relación de socios.-

Apellido Paterno:Apellido Materno:Nombre(s):

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)



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA 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 PÚBLICA 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)



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

**ANEXO No. 3
RELACIÓN DE DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA PARTICIPAR**

DOCUMENTO SOLICITADO	PRESENTADO	
	SI	NO
LA PROPUESTA TÉCNICA DEBERÁ 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 la presente Convocatoria.		
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 la Convocatoria, así como copia y original para cotejo, de identificación vigente de quien entregue las proposiciones.		
Descripción amplia y detallada del servicio ofertado, cumpliendo estrictamente con lo señalado en el Anexo No. 4 , el cual forma parte integrante de de la Convocatoria.		
Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce la Ley, su Reglamento, la presente Convocatoria, sus anexos y, en su caso, las modificaciones derivadas de la Junta de Aclaraciones, en términos del Anexo No. 5 el cual forma parte de la presente Convocatoria.		
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 la presente Convocatoria.		
Los licitantes podrán realizar la presentación conjunta de proposiciones, para lo cual deberán dar estricto cumplimiento a lo indicado en el numeral 5.2.2 de la Convocatoria debiendo entregar original o copia certificada del convenio al que se refiere la fracción II de dicho numeral.		
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).		
Escrito bajo protesta de decir verdad en el que manifieste que se obliga a que durante toda la vigencia del contrato proporcionará el servicio al 100%.		
Copia del Contrato de por lo menos tres empresas del Sector Financiero con quienes ha trabajado o este trabajando.		



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

DOCUMENTO SOLICITADO	PRESENTADO	
	SI	NO
Escrito donde describa las herramientas hardware y software con las que cuenta el licitante para satisfacer los requerimientos técnicos.		
Escrito donde se describan los procedimientos de operación de: IVR, Estándar de calidad telefónica, Accesibilidad al servicio, Gestión y resolución de las interacciones, Personal y Recursos, Medición de la Calidad y mejora continua, Entorno de trabajo y Atención a emails, chats y faxes.		
Programa de escalamiento de problemas en el sistema de Atención a Clientes vía telefónica.		
Carta original del representante legal del licitante, mediante el cual manifiesta que cuenta con la infraestructura necesaria para recibir los números 01800 de la Convocante que operan con la empresa Teléfonos de México (TELMEX), así como que otorgará todas las facilidades necesarias para su recepción.		
Carta original del representante legal del licitante, mediante el cual manifiesta que cuenta con al menos 300 estaciones trabajando.		

LA PROPUESTA ECONÓMICA DEBERÁ CONTENER:		
La Propuesta económica, Anexo No. 7.		

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

ANEXO No. 4

**ANEXO TECNICO
SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

La Convocante, para el cumplimiento de sus metas institucionales, requiere contratar los servicios de un centro de atención telefónica de clase mundial para apoyar las operaciones de crédito, cobranza, promoción, entre otros. Estos servicios deberán ser cubiertos con un mínimo de 430 horas-estación y un máximo de 630 horas-estación diarias. El costo unitario deberá de facturarse en el término de hora-estación.

El Licitante deberá comprobar que en el momento de esta licitación tiene como mínimo 300 estaciones trabajando en otros proyectos.

La Convocante notificará los requerimientos de horas-estación de trabajo con 15 días de anticipación para periodos mensuales y con ocho días de anticipación para eventos extraordinarios. El Licitante comprobará el cumplimiento de las horas-estación pactadas mediante un reporte generado por su sistema de las horas trabajadas por los agentes telefónicos. La distribución de las horas-estación diarias será definida por la Convocante de acuerdo con su operación y se definirá por periodos mensuales o eventos extraordinarios.

El Licitante deberá ubicar el 100% de las estaciones de trabajo juntas y en un área restringida y con instalaciones propias dentro de la Ciudad de México y su zona conurbada durante la vigencia del contrato. La Convocante podrá visitar las instalaciones del Licitante ganador donde se esté brindando el servicio con la regularidad que así lo requiera, en horarios hábiles.

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

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 marcará al número 018007055100 y/o el 018003662268 (01800FONACOT) 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. La Convocante puede cambiar los números telefónicos realizando los trámites necesarios para la operación.

Las llamadas entrantes pueden estar relacionadas con información general de la Convocante con los siguientes conceptos:

- Trámites del crédito: requisitos y documentación que necesitan los clientes para tramitar el crédito FONACOT.
- Ubicación de las direcciones regionales, estatales y de plaza, representaciones u oficinas de la Convocante a nivel nacional: domicilio, número telefónico y correo electrónico.
- Horarios de atención: Horario de atención de las direcciones regionales, estatales y de plaza, representaciones u oficinas de la Convocante a nivel nacional.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

- Saldos: el saldo de los créditos que tiene el cliente.
- Capacidad de crédito: La capacidad de descuento mensual que tiene el cliente con base en su ingreso salarial y los diferentes productos que ofrece la Convocante.
- Activación, reactivación y denuncia de tarjeta: El cliente, al recibir su tarjeta FONACOT, llamará al licitante ganador para activar su tarjeta, asimismo tendrá que solicitar la reactivación de su tarjeta si pasaron más de 30 días desde su última disposición de crédito, en donde le realizarán preguntas de seguridad que la Convocante defina para poder activarla o reactivarla según sea el caso.
- Alta de Terminales Punto de Venta: Los establecimientos comerciales afiliados llamarán al Licitante ganador para registrar en el sistema de crédito de la Convocante 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: Brindar a los clientes información registrada en el sistema de crédito de la Convocante, sobre el motivo de rechazo de las transacciones con tarjeta.
- Reporte de tarjetas robadas o extraviadas: Registrar en el sistema de crédito el robo o extravío de las tarjetas FONACOT de los clientes, realizando las preguntas de seguridad necesarias que la Convocante defina.
- Establecimientos y Centros de Trabajo afiliados: Informar a los clientes sobre los Establecimientos Comerciales o Centros de Trabajo afiliados a la Convocante.
- Cadenas productivas: Proporcionar información a los Establecimientos Comerciales del trámite, para afiliarse a cadenas productivas para agilizar su pago.
- Portal de cobranza: Brindar asesoría a los Centros de Trabajo y trabajadores 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, así como los lugares y formas para realizar dichos pagos.
- Referencias de pago a Trabajadores: Proporcionar referencias de pago a trabajadores e información sobre bancos, así como los lugares y formas para realizar dichos pagos.
- Información sobre cartera cedida y vendida e información sobre Despachos Externos de Cobranza.
- Mantenimiento de plazo para compras con tarjeta y salario de los trabajadores, para calcular su capacidad de descuento y crédito.
- Confirmación de autorizaciones de crédito.
- Autorización especial para montos superiores de compra de tarjeta.
- Mantenimiento de base de datos de clientes de la Convocante. (Cambio de datos generales, Centros de Trabajo, altas, bajas).
- Información a Centros de Trabajo sobre los créditos de sus trabajadores que darán de baja.

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 que puede comprender de 7:00 a 22:00 hrs, según la necesidad de la Convocante y la naturaleza de la llamada, con el objeto de tener el mayor contacto con los clientes.

Las llamadas pueden estar relacionadas con:

- Verificación de referencias personales y datos de los clientes.
- Cobranza a Centros de Trabajo y trabajadores morosos y/o dados de baja de su centro de trabajo.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

- Llamadas a los trabajadores para monitorear la gestión de la cobranza de los despachos externos contratados por la Convocante.
- Aplicación de encuestas telefónicas de temas de interés para la Convocante y *telemarketing*.
- Todas aquéllas relacionadas con la operación, promoción y publicidad del crédito FONACOT.
- Mantenimiento de la base de datos de clientes de la Convocante.

Las llamadas de salida a petición de la Convocante podrán realizarse sin agente (llamada de robot) o con agente.

ATENCIÓN DE E-MAIL, CHATS Y FAXES: El Licitante proporcionará el servicio de atención de correos electrónicos (*e-mail*) 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.

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

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

El Licitante 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 o cualquier otra que designe ésta.

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.

Los *chats* deberán también categorizarse. El Licitante recibirá los *e-mails* y *chats* por medio de un *link* en la página de *Internet* de la Convocante.

Las horas-estación que se ocupen para los servicios de atención de llamadas de entrada, de llamadas de salida, así como la atención de *e-mail*, *chats* y *faxes*, no deben de ser superiores en conjunto con las horas-estación pactadas para determinado periodo. La distribución de las funciones de las horas-estación diarias será establecida por la Convocante, de acuerdo con su operación y se definirá por periodos mensuales o eventos extraordinarios.

Los días sábado, domingo y festivos oficiales o que la Convocante dicte, el Licitante deberá prestar el servicio con 50 por ciento de las horas-estación diarias pactadas para el periodo correspondiente.

SERVICIO DE ATENCIÓN DE RESPUESTA AUTOMÁTICA (*Interactive Voice Response - IVR*): Este servicio será programado y grabado por el Licitante, para lo cual deberá considerar los componentes o elementos (interfaces, conexiones, *hardware*, *software*, etcétera) que permita la adecuada interacción con las bases de datos de la Convocante. Las actualizaciones podrán ser las siguientes, mismas que se listan de manera enunciativa, más no limitativa:



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

- 12 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, etcétera. 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 éstas pueden ser como agregar mensajes promocionales, información y/o música. Este requerimiento será notificado al Licitante con al menos tres 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 con las políticas de la Convocante y debe poder integrarlo a las aplicaciones del centro de atención.

Nota: el menú que se utilizará en producción será integrado y definido entre la Convocante y el Licitante ganador.

COBRANZA ESPECIALIZADA: El Licitante tendrá que realizar llamadas de cobranza con base en la información proporcionada por la Convocante en la que se encontrarán clasificados los clientes por tipo de riesgo así como por mora y saldo, el Licitante tendrá que fijar la meta de recuperación para los agentes telefónicos la cual estará en función a la meta definida por la convocante.

Así mismo y para este fin, el Licitante deberá de contar con la infraestructura necesaria para brindar el apoyo a la cobranza con marcadores predictivos e informará por medio de reportes a la convocante sobre la evolución de la operación así como reportar las metas alcanzadas por los operadores telefónicos las cuales podrán variar de manera diaria, semanal o mensual según las necesidades de la Convocante.

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 encuentren ocupados que éstos le devuelvan la llamada, para lo cual el cliente dejará el número telefónico al que le llamarán, utilizando un sistema de audio respuesta.

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 de la Convocante.

El Licitante deberá proveer de medios seguros a los cuales la Convocante pueda tener acceso a las bases de datos de los clientes usuarios del centro de atención telefónica para consulta.

El Licitante, en cada una de las campañas de salida (*out-bound*), deberá realizar la depuración (higienización y administración) de las base de datos proporcionadas por la Convocante, con la finalidad de garantizar la calidad de las llamadas.

El Licitante podrá tener permisos para la captura y actualización periódica de datos generales de los clientes (domicilio, teléfono, plazo del crédito, datos de las referencias, etcétera) en el sistema de crédito de la Convocante



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA:

REPORTES: El Licitante 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:

- 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.
- Personalización de reportes para su entrega en demanda.
- Revisar y administrar las horas-estación utilizadas.

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 de horas-estación trabajadas y tiempo total trabajado <i>Inbound</i> y <i>Outbound</i> •Total de llamadas <i>Inbound</i> •Llamadas atendidas •Llamadas abandonadas •Llamadas filtradas <i>IVR</i> •% de abandono •ASA •% de llamadas contestadas por <i>IVR</i> en los primeros 20 segundos •<i>Service Level</i> •Llamadas <i>Outbound</i> (marcadas) •Llamadas <i>Outbound</i> (conectadas) •Total <i>chats</i> •<i>Chat</i> contestados •<i>Chat</i> abandonados •ASA Chat •% abandono <i>Chat</i> •<i>Service Level Chat</i> •<i>Faxes</i> recibidos •<i>Email</i> recibidos •<i>Email</i> contestados •ASA email 	Diario Semanal Mensual Al Corte respectivo	<i>E-mail</i> o FTP	Excel con gráficas

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Email</i> no abiertos <p><i>Staff</i> (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 Al Corte respectivo	<i>E-mail</i> o FTP	Excel con gráficas
Detalle de llamadas de entrada	<p>Concepto o motivo de llamada. La tipificación será determinada por la Convocante.</p> <p>Llamadas atendidas por Ejecutivo.</p> <p>Duración de la llamada</p> <p>Tiempo promedio de respuesta.</p> <p>Tiempo promedio en espera</p> <p>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>Estatus de llamada (primera vez de llamada o llamada subsecuente)</p>	Mensual Al Corte respectivo	<i>E-mail</i> o FTP	Excel con gráficas
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 larga distancia por estación.</p> <p>Relación de llamadas por hora.</p> <p>Total de Contactos netos y efectivos por estación</p>	Semanal Al Corte respectivo	<i>E-mail</i> o FTP	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 <i>inbound</i> atendidas • Total de llamadas <i>outbound</i> realizadas 	Mensual Al Corte respectivo	<i>E-mail</i> o FTP	Excel con gráficas
Distribución de llamadas	<p>Disposición o menú del <i>IVR</i></p> <p>Total de llamadas</p>	Mensual Al Corte respectivo	<i>E-mail</i> o	Excel con gráficas

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

IVR	Duración promedio		FTP	
Activación de tarjeta	Disposición de la llamada. Total de llamadas. Duración de la llamada y promedio.	Mensual Al Corte respectivo	E-mail o FTP	Excel con gráficas
Análisis de cliente	Distribución geográfica de clientes. Tipo de cliente (vigente o potencial).	Mensual Al Corte respectivo	E-mail o FTP	Excel con gráficas
Campañas (llamadas <i>outbound</i>)	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	Al finalizar la campaña	E-mail o FTP	Excel con gráficas

Estos reportes son enunciativos más no limitativos, la Convocante notificará al Licitante nuevos reportes con 10 días hábiles de anticipación, sin que éstos 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 manera dinámica, digital y aleatoria, muestras de un 10 al 100 por ciento 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 *inbound* u *outbound* para activación de la tarjeta FONACOT, llamadas de verificación de referencias y datos de los clientes y de cobranza deberán ser grabadas al 100 por ciento.

El almacenamiento de las grabaciones estará disponible en línea por un periodo de 60 días naturales a partir de la conclusión de la llamada y será entregado en medio magnético u óptico a la Convocante mensualmente.

SUPERVISION REMOTA: El Licitante ganador proporcionará a la Convocante las facilidades para poder realizar monitoreos aleatorios de las llamadas en línea de los agentes telefónicos, las cuales deberán ser grabadas bajo demanda según convenga a la Convocante. Adicionalmente podrá monitorear las pantallas de operación de los agentes. Además el Licitante permitirá a la Convocante contar con acceso a la pantalla de los supervisores 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:



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

- 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.

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: El Licitante deberá considerar la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para cumplir con las especificaciones del presente ANEXO TECNICO.

CONTINGENCIA: El Licitante debe tener la capacidad de migrar al centro alternativo 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 tres diferentes escenarios o fases.

El Licitante debe demostrar tener experiencia en planes de contingencia presentando 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 a número de estaciones por temporalidades cortas o bien por días específicos por eventos extraordinarios.

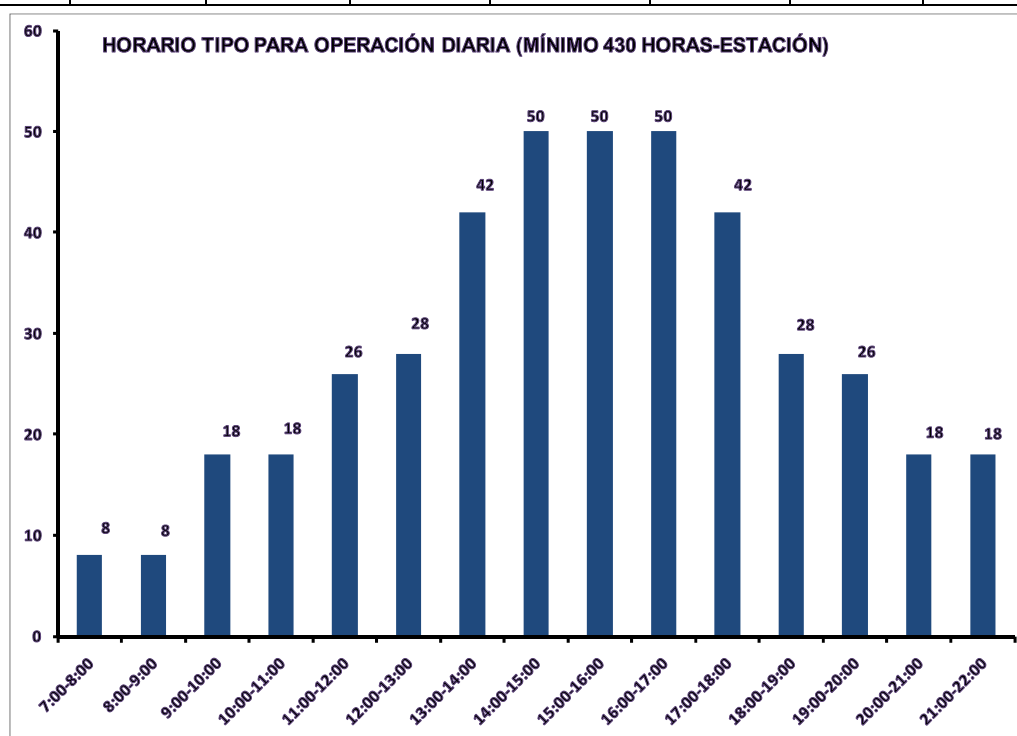
III. ESTADÍSTICAS DE SERVICIO:

ESTADÍSTICAS: la Convocante presenta las siguientes estadísticas como dato informativo del comportamiento de los servicios durante el año 2008.

Servicios	Total de llamadas Inbound (IVR-Agente)	Llamadas Inbound (Agente)	Duración promedio (minutos)	Total llamadas Outbound	Duración promedio (minutos)	Chat	Email
Enero - Diciembre 2008	716,140	558,495	4.3	3,688,959	0.45	62,808	3,669
Meses	12	12		12		12	12
Promedio	59,678	46,541		307,413		5,234	306

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

mensual							
Enero - Diciembre 2009	532,551	447,594	4.5	3,029,473	0.47	59,054	15,904
Meses	12	12		12		12	12
Promedio mensual	44,379	37,300		252,456		4,921	1325



En campañas intensivas outbound, las horas entre 7:00 y 9:00 hrs, así como entre 20:00 y 22:00 hrs pueden aumentar alrededor de un 30 por ciento las horas estación. Estos datos son históricos y se muestran como referencia, por lo tanto, pueden variar de acuerdo con la operación futura de la Convocante.

IV. REQUISITOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO

INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES: El Licitante deberá contar dentro de la Ciudad de México y su zona conurbada, con un centro de atención principal y un centro de atención alternativo para desborde de llamadas en caso de saturación de recursos o para cobertura de desastres, este último en un inmueble diferente al primero.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

El Licitante deberá integrar el centro de atención principal como un nodo más de la red VPN MPLS de FONACOT. El proveedor actual del servicio de la red VPN MPLS es la compañía Axtel-Avantel,

Asimismo, el Licitante deberá interconectar su centro de atención alterno con los sistemas de la Convocante a través de Internet mediante una *VPN Site to Site*.

Es responsabilidad del Licitante disponer del ancho de banda de ambos enlaces adecuado para brindar un servicio aceptable. La utilización de los enlaces no deberá sobrepasar el 80 por ciento de su capacidad, si fuera éste el caso, el Licitante deberá realizar lo necesario para cumplir con la utilización de capacidad requerida.

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

Los centros principal y alterno deberán cumplir con los siguientes requerimientos:

1. Contar con la capacidad para recibir enlaces de comunicaciones adicionales, a fin de que el Licitante pueda tener acceso a los sistemas de la Convocante.
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. Contar con *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 por ciento en tiempo real.
9. Sistema de almacenamiento para histórico de llamadas grabadas.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

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 un metro de ancho y deberán estar proveídas con diadema telefónica ergonómica y equipo de cómputo, que cuente con un mínimo de: Monitor, Procesador AMD o *Intel Pentium IV* de 266 GHz; memoria 512 Mb, disco duro 40 Gb, tarjeta de red, teclado en español, mouse, conexión de red y paquetería *Office*).

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 de comunicaciones adicionales y que, en caso de ser adjudicado, los enlaces que instalará serán del al menos 1024 kbps..
- Carta original del representante legal del Licitante, mediante la cual manifiesta que tendrá en operación el 100 por ciento 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, etcétera) 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 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



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

tipo de servicios a través del centro de atención telefónica, en los dos últimos años y con una vigencia de más de un año, cumpliendo con los siguientes aspectos:

1. Tener más de tres años de presencia en el mercado.
2. Tener más de 300 estaciones actualmente trabajando para otros clientes
3. 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, etcétera, por más de un año ininterrumpido.
 - Cobranza a personas físicas o morales por más de un año ininterrumpido del sector financiero.
 - Campañas de *telemarketing* por más de un año ininterrumpido.
 - 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 alterno deberán cumplir con lo siguiente:

- ◆ Instalaciones eléctricas con sistema(s) de tierra física, lo cual se deberá comprobar presentando el diagrama de tierras.
- ◆ Equipo de suministro de energía ininterrumpida (*UPS*) en redundancia, con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional, 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.
- ◆ Acometidas de enlaces de comunicación que sean a través de fibra óptica o de cobre.
- ◆ Infraestructura de red con cableado estructurado mínimo cat. 5e 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 del alterno deberán contar con lo siguiente:

- ◆ Sistemas de aire acondicionado de precisión, así como controles 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.
- ◆ Sistema de control de acceso automatizado tales como lectores de tarjeta, biométricos, retinas, entre otros, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

- ◆ Sistema de detección y extinción de fuego con base en 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 alterno.

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

NIVELES DE SERVICIO ESPERADO:

CONCEPTO	NIVEL DE SERVICIO
Porcentaje de llamadas contestadas por <i>IVR</i> 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%
Porcentaje de <i>Chats</i> Abandonados	Menor al 3 %
<i>Emails</i> contestados sobre <i>Emails</i> recibidos	98% mínimo

El Licitante deberá contar con certificación ISO 9000 donde el alcance sea estrictamente en los procesos de actividades de Call Center, éste deberá mostrar el certificado.

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 tres 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.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10 PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.

Contar con al menos cuatro 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:

- 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 campañas de la Convocante.
- 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, finanzas, cobranza y <i>telemarketing</i> .
	Habilidad de negociación.
	Organización (Apego a métodos y procedimientos).
	Facilidad de palabra.
	Buena dicción, excelente ortografía y redacción.
	Manejo de computadoras.
	Conocimiento de <i>Internet</i> .
	Buen desempeño bajo presión.

Por cada 15 agentes telefónicos deberá haber un supervisor y un ejecutivo 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 tres 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. La Convocante capacitará en la forma de operar a la Licitante en los 10 días hábiles antes del inicio de vigencia del contrato.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

V. PENALIZACIONES

SERVICIO	PENALIZACIÓN POR PERIODO FACTURADO (MENSUAL)
Horas-Estación Requeridas	Se penalizará en la facturación del periodo, con un 100 por ciento del costo de cada hora-estación no servida en la distribución pactada para cada periodo correspondiente. La facturación se hará únicamente con las horas-estación realmente brindadas, no sobrepasando las originalmente pactadas para cada periodo.
Reportes	El incumplimiento en la generación o envío a la Convocante de la totalidad de los reportes que apliquen, generará una pena convencional del 1 por ciento sobre lo facturado en el periodo respectivo.
Niveles de Servicio Esperado	El incumplimiento en cualquiera de los requerimientos señalados en los niveles de servicio esperados, generará una pena convencional del 1 por ciento sobre lo facturado en el periodo respectivo.
Grabación	El incumplimiento en cualquiera de los requerimientos señalados para la Grabación de Llamadas, generará una pena convencional del 0.5 por ciento sobre lo facturado en el periodo respectivo.
Supervisión Remota	El incumplimiento en cualquiera de los requerimientos señalados para la Supervisión Remota, generará una pena convencional del 0.5 por ciento sobre lo facturado en el periodo respectivo.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

ANEXO No. 5

MANIFESTACIÓN BAJO PROTESTA

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, LA PRESENTE CONVOCATORIA, SUS ANEXOS Y, EN SU CASO, LAS MODIFICACIONES DERIVADAS DE LA JUNTA DE ACLARACIONES; ASÍ COMO NO ENCONTRARME EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 PENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIO DEL SECTOR PÚBLICO .

LUGAR Y FECHA

(FIRMA REPRESENTANTE LEGAL)



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

ANEXO No. 6

DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD

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)



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA 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 LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NUMERO _____.

Descripción	Costo unitario mensual por Estación	Descuento	Subtotal	I.V.A.	Total
Servicio de Centro de Atención Telefónica 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 LA PRESENTE CONVOCATORIA.

NOMBRE

CARGO

FIRMA



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

ANEXO No. 8

NOTA INFORMATIVA

**PARA PARTICIPANTES DE PAÍSES MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN
Y EL DESARROLLO ECONÓMICO. (OCDE)**

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

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

La OCDE ha establecido mecanismos muy claros para que los países firmantes de la Convención cumplan con las recomendaciones emitidas por ésta y en el caso de México, iniciará en noviembre de 2003 una segunda 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



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

bienes a servidores públicos. para obtener beneficios particulares o para la empresa.

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

Las sanciones impuestas a las personas físicas o morales (privados) y a los servidores públicos que incumplan las 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:



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 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 servicio:

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

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



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A
CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

declarar su suspensión o disolución, tomando en consideración el grado de conocimiento de los órganos de administración respecto del cohecho en la transacción internacional y el daño causado o el beneficio obtenido por la persona moral.



SECRETARÍA
DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. 14100001-XXX-10
PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
A CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

**ANEXO No. 9
MODELO DE CONTRATO**

(EL PRESENTE FORMATO SE AJUSTARÁ CONFORME A LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA GANADORA, ASÍ COMO A LAS MODIFICACIONES DERIVADAS DE LA JUNTA DE ACLARACIONES)