

**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADQUISICIONES, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL Y
ELECTRÓNICA**

NÚM. IA-043D00001-N194 -2014

**PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO ABIERTO, RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL
"SERVICIO CONSISTENTE EN LA APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS PARA
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES"**

En la Ciudad de México siendo las 12:00 horas, del 9 de diciembre del 2014, en la sala de juntas de la Unidad de Administración del Instituto Federal de Telecomunicaciones, ubicada en Av. Insurgentes Sur Núm. 838, Primer piso, Colonia Del Valle, Código Postal 03100, Delegación Benito Juárez, México, Distrito Federal, se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta, con objeto de llevar a cabo el acto de Notificación del Fallo de la Convocatoria de la Invitación indicada al rubro, de conformidad con el artículo 38 de las Normas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Federal de Telecomunicaciones (Normas); así como lo previsto en el numeral III, inciso b.5) de la Convocatoria a la Invitación.

Este acto fue presidido por el Lic. Oscar E. Ibarra Martínez, Director General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales.

A continuación se hace constar el contenido del **Fallo** emitido por la Convocante.

I.- Licitantes cuya proposición se desecha:

Ninguna

Resultado de la Evaluación Legal y Administrativa:

La proposición del Licitante IPSOS BIMSA, S.A. DE C.V. CUMPLE en la revisión legal y administrativa (documentación distinta a las proposiciones).

Resultado de la Evaluación Técnica:

Con oficio Num. IFT/229/CGPU/098/2014 fecha 8 de diciembre de 2014 la Coordinación General de Política del Usuario informó el resultado de la evaluación técnica de la proposición recibida en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones determinando lo siguiente:

La propuesta del licitante:

IPSOS BIMSA, S.A. DE C.V. CUMPLE con los requisitos técnicos.

Lo anterior de acuerdo a lo siguiente:

EVALUACIÓN BINARIA

"Servicio consistente en la aplicación y análisis de encuestas para identificar los niveles de satisfacción de los usuarios en los servicios de telecomunicaciones".

**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADQUISICIONES, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL Y
ELECTRÓNICA**

NÚM. IA-043D00001-N194 -2014

**PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO ABIERTO, RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL
"SERVICIO CONSISTENTE EN LA APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS PARA
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES"**

Criterio	cumple	no cumple
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS CON LOS QUE DEBE CONTAR EL LICITANTE		
Propuesta de modelo de Seguimiento	X	
Propuesta de método de recolección que incluya enfoque a la población en general (nivel nacional) que cumplan con variables tales como el acceso (tenencia de los servicios), uso, información y calidad de los servicios que reciben, respecto a los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil, internet y tv restringida) incluyendo usuarios con discapacidad.	X	
Propuesta de las mediciones de satisfacción de los usuarios, que deberán tomar en cuenta los parámetros o variables que en su caso proponga el proveedor considerando el objetivo a alcanzar, deberá contemplarse el resumirse en una medición única.	x	
Propuesta de los mejores métodos utilizados para calcular estimadores puntuales e intervalos de confianza al interior de cada una de las regiones, la muestra y método de selección que mejor describan y se ajusten a las variables indicadas y objetivos a alcanzar.	x	
Propuesta de análisis considerando la representatividad por grado de marginación: alto, medio, bajo y muy bajo , para las 9 regiones Bassois-Batalla: Noroeste, Norte, Noreste, Centro-Occidente, Centro-Norte, Centro-Este, Este, Sur y Península de Yucatán del país; definiendo la distribución de la muestra de acuerdo con el tamaño de la población de cada región.	x	
Propuesta de análisis considerando que las encuestas deberán ser aplicadas a mayores de 18 años que estén dentro del objetivo señalado. Se requiere que el proveedor presente la viabilidad y representación nacional a nivel región, considerando las variables socioeconómicas antes señaladas.	x	
El proveedor deberá incluir en su propuesta la ejecución y aplicación de un mínimo de 3600 a un máximo de 4000 encuestas, con cuotas de género 50% hombres y 50% mujeres y con cuotas de personas con alguna discapacidad del 5%, que permitan identificar muestras representativas con un margen máximo de error del 10%.	X	

**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADQUISICIONES, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL Y
ELECTRÓNICA
NÚM. IA-043D00001-N194 -2014
PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO ABIERTO, RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL
"SERVICIO CONSISTENTE EN LA APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS PARA
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES"**

El proveedor deberá presentar los mejores métodos utilizados para calcular estimadores puntuales e intervalos de confianza al interior de cada una de las regiones, la muestra y método de selección que mejor describan y se ajusten a las variables indicadas y objetivos a alcanzar.	X	
El proveedor deberá señalar la metodología de cuestionarios válidos, definiciones, métodos de sustitución y métodos de supervisión del trabajo de campo.	X	
Para fines de mejor entendimiento en torno a la encuesta y métodos de obtención de respuesta, se deberá estandarizar un procedimiento de aplicación de encuesta (ejemplo: capacitación, manual, buen comportamiento, saludos cordiales, etcétera), se deberá señalar fehacientemente el método para evitar sesgos en la respuesta de los encuestados; deberá describir la forma en que evitarán intervenciones que obedezcan a propias interpretaciones del encuestador.	X	
REQUERIMIENTOS CON LOS QUE DEBE CONTAR EL LICITANTE		
El prestador de servicios deberá adjuntar a su propuesta la documentación que certifique los estándares de calidad en la investigación de mercado: I. Estándar de Servicio para la Investigación de Mercado en México (ESIMM) de la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión A.C (AMAI), y/o II. Certificado ISO20252 para investigación de mercados	X	
Curriculum en el que demuestre la experiencia con la que cuenta para llevar a cabo los servicios de encuestas, al menos por un tiempo de 3 años.	X	
Copias de contratos, y de ser el caso, evidencia documental de adjudicaciones directas y/o licitaciones ganadas, que comprueben que ha llevado a cabo la prestación de los servicios relacionados con realización de encuestas cara a cara y vía telefónica para la Administración Pública Federal, así como para iniciativa privada.	X	

**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADQUISICIONES, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL Y
ELECTRÓNICA
NÚM. IA-043D00001-N194 -2014
PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO ABIERTO, RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL
"SERVICIO CONSISTENTE EN LA APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS PARA
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES"**

Carta de satisfacción de clientes a los que haya prestado servicios relacionados con la aplicación y/o análisis de encuestas.	X	
Carta bajo protesta de decir verdad, en la que manifieste no haber sido sancionado por incumplimiento a algún contrato celebrado por la prestación de sus servicios	X	
Curriculum de como mínimo seis integrantes del equipo de trabajo, para cada una de las regiones antes señaladas, mismos que serán asignados al servicio de aplicación y análisis de encuestas para identificar los patrones de consumo, para cada una de niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios de los servicios de Telecomunicaciones en México, y en demostrar los años de experiencia que posean en las materias que comprenden dichas labores	X	
Esquema estructural de los recursos humanos que intervendrán en este proyecto, y que cuente con al menos el siguiente personal: I. Un líder de Proyecto, que será la persona responsable y deberá contar con conocimientos estadísticos y demográficos. II. Un experto en encuestas y análisis estadístico, con experiencia en el diseño, codificación y entrega de resultados. III. Supervisores y encuestadores, por ciudad.	X	

La propuesta del Licitante Ipsos Bimsa, S.A. de C.V. , para el Servicio consistente en la aplicación y análisis de encuestas para identificar los niveles de satisfacción de los usuarios en los servicios de telecomunicaciones, se considera técnicamente solvente al atender y dar cumplimiento a la totalidad de requisitos mínimos contenidos en el Anexo Técnico de la convocatoria del procedimiento de invitación a cuando menos tres personas.

Resultado de la Evaluación Económica:

La proposición del Licitante IPSOS BIMSA, S.A. DE C.V. CUMPLE en la Evaluación Económica.

**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADQUISICIONES, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL Y
ELECTRÓNICA**

NÚM. IA-043D00001-N194 -2014

**PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO ABIERTO, RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL
"SERVICIO CONSISTENTE EN LA APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS PARA
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES"**

II.- Licitante cuya proposición resultó solvente, porque cumple legal, técnica y económicamente:

	LICITANTE	PARTIDA	MONTO ANTES DE IVA
1	IPSOS BIMSA, S.A. DE C.V.	ÚNICA	Mínimo \$1'188,016.00 Máximo \$2'420,000.00

III.- Nombre del licitante a quien se adjudica el contrato:

Derivado de la evaluación técnica y económica de la proposición se adjudica el contrato al Licitante: IPSOS BIMSA, S.A. DE C.V. en virtud de que su proposición es solvente porque cumple con los requisitos establecidos en la convocatoria a la Invitación, por lo tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

LICITANTE	PARTIDA ADJUDICADA	MONTO ADJUDICADO Antes de Impuestos	RAZONES DE PARTIDA ADJUDICADA			
			1	2	3	4
IPSOS BIMSA, S.A. DE C.V.	ÚNICA	Mínimo \$1'188,016.00 Máximo \$1'292,240.00	X	-	-	-

1.- CUMPLE CON LOS REQUISITOS LEGALES, TÉCNICOS Y ECONÓMICOS	2.- PRECIO MÁS BAJO	3.- PREFERENCIA A PERSONAS QUE INTEGREN EL SECTOR MIPYMES	4.- GANADOR POR EL SORTEO MANUAL POR INSACULACIÓN
--	---------------------	---	--

IV.- Información para la firma del contrato

Se adjudica al licitante IPSOS BIMSA, S.A. DE C.V., el contrato plurianual abierto de la partida única, por un monto mínimo total de \$1'188,016.00 (Un millón ciento ochenta y ocho mil dieciséis pesos 00/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado y un monto máximo de \$1'292,240.00 (Un millón doscientos noventa y dos mil doscientos cuarenta pesos 00/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado.

Términos y condiciones del contrato adjudicado:

A) Condiciones de precio: contrato a precios fijos.

B) Condiciones de pago: El costo de los servicios se cubrirá por parte del Instituto en dos exhibiciones, la primera correspondiente al entregable 1 y la segunda correspondiente a los entregables 2 y 3 descritos en el Anexo Único del contrato respectivo, una vez recibidos los entregables correspondientes a entera satisfacción del Instituto. Los pagos se realizarán dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la aceptación formal de las facturas, a través de transferencia electrónica.

**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADQUISICIONES, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL Y
ELECTRÓNICA
NÚM. IA-043D00001-N194-2014
PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO ABIERTO, RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL
"SERVICIO CONSISTENTE EN LA APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS PARA
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES"**

- C) Plazo de entrega de los servicios: de conformidad a lo establecido en la convocatoria a la Invitación.
- D) Lugar de entrega de los servicios: de conformidad a lo establecido en la convocatoria a la Invitación.
- E) El plazo de ejecución será a partir de la notificación del fallo y hasta el 26 de enero de 2015. La vigencia del contrato será a partir de su formalización y hasta la conclusión del plazo de ejecución.

El contrato será firmado en términos de los artículos 47, 48 y 49 de las Normas y 73 de los Lineamientos, por los servidores públicos respectivos, que cuenten con capacidad jurídica y administrativa, en las oficinas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, ubicado en Av. Insurgentes Sur Núm. 838, Quinto piso, Colonia Del Valle, Código Postal 03100, Delegación Benito Juárez, México, Distrito Federal.

No obstante lo anterior, de conformidad con el artículo 38 de las Normas, con la notificación del fallo por el que se adjudica el contrato plurianual abierto, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles, sin perjuicio de las obligaciones de las partes de firmarlo, el día 19 de diciembre de 2014.

La documentación que deberá presentar dentro de los dos días hábiles siguientes a la presente notificación en la Dirección General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Av. Insurgentes Sur Núm. 838, Quinto piso, Colonia Del Valle, Código Postal 03100, Delegación Benito Juárez, México, Distrito Federal, es la siguiente:

Original para su cotejo y copia simple de los documentos siguientes: copia certificada del acta constitutiva de la empresa y en su caso de las modificaciones; poder notarial del representante o apoderado legal mediante el cual la empresa le haya otorgado poder suficiente para intervenir y comprometerla en los actos de este tipo; identificación vigente (pasaporte, cartilla del servicio militar nacional, cédula profesional o credencial de elector con fotografía); cédula del registro federal de contribuyentes y comprobante de domicilio.

En el caso de que el licitante se encuentre inscrito en el Registro Único de Proveedores no será necesario presentar la información que ya se encuentre en el mencionado registro, bastando únicamente exhibir la constancia o citar el número de su inscripción y manifestar bajo protesta de decir verdad que en el registro la información se encuentra completa y actualizada.

Asimismo, es necesaria la información por escrito y firmada por el representante legal, referente al nombre o razón social, RFC, banco, número de cuenta, plaza, sucursal y CLABE

**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADQUISICIONES, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL Y
ELECTRÓNICA**

NÚM. IA-043D00001-N194 -2014

**PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO ABIERTO, RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL
"SERVICIO CONSISTENTE EN LA APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS PARA
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES"**

estandarizada, a fin de que el Instituto Federal de Telecomunicaciones esté en posibilidades de realizar el pago mediante transferencia electrónica.

La garantía de cumplimiento de la obligación derivada del contrato, deberá entregarla a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato en el lugar antes citado, por el 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, antes del Impuesto al Valor Agregado.

Documento en el que conste la opinión positiva emitida por el Sistema de Administración Tributaria, respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

V.- Nombre, cargo y firma del servidor público que emite el fallo.

Evaluación Legal y Administrativa: La evaluación de la documentación legal y administrativa se llevó a cabo por el Lic. Oscar E. Ibarra Martínez, Director General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales y la C.P. Laura Berenice Vanegas Luna, Subdirectora de Licitaciones e Invitaciones.

Evaluación técnica: La evaluación de la propuesta técnica, se llevó a cabo por el Dr. Felipe Alfonso Hernández Maya, Coordinador General de Política del Usuario.

Evaluación económica: La evaluación de la documentación económica se llevó a cabo con la participación del Lic. Oscar E. Ibarra Martínez, Director General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales; la C.P. Laura Berenice Vanegas Luna, Subdirectora de Licitaciones e Invitaciones y el Dr. Felipe Alfonso Hernández Maya, Coordinador General de Política del Usuario.

El Lic. Oscar E. Ibarra Martínez, emite el presente Fallo, en su carácter de Director General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales.

Para efectos de notificación y en términos del artículo 39 de las Normas, se difundirá un ejemplar de la presente acta en CompraNet, en la dirección <https://compranet.funcionpublica.gob.mx>, dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal. Asimismo, se difundirá en el portal del Instituto en el vínculo <http://www.ift.org.mx/iftweb/informacion-general/idades/direccion-de-recursos-materiales-y-servicios-generales/invitacion-a-cuando-menos-tres-personas/> y se mantendrá un ejemplar para su consulta en la Dirección General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Av. Insurgentes Sur Núm. 838, Quinto piso, Colonia Del Valle, Código Postal 03100, Delegación Benito Juárez, México, Distrito Federal, al cual tendrá acceso el público o cualquier interesado para consulta, por un término de 5 (cinco) días hábiles a

**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADQUISICIONES, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL Y
ELECTRÓNICA
NÚM. IA-043D00001-N194 -2014
PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO ABIERTO, RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL
"SERVICIO CONSISTENTE EN LA APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS PARA
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES"**

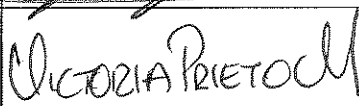
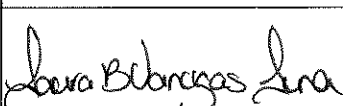
partir de la fecha del presente acto, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma.

Se informa que esta Invitación es electrónica con base en el artículo 25 fracción II de las Normas, por lo que este acto solo se realiza a través de CompraNet y sin la presencia de los licitantes; no obstante lo anterior, se hace constar que a este acto no asistió persona alguna que manifestara su interés de estar presente en el mismo, de conformidad con el artículo 24 penúltimo párrafo de las Normas.

No habiendo otro asunto que agregar, se dio por terminado este Acto, siendo las 12:20 horas del mismo día de su inicio.

Esta acta consta de 9 páginas firmadas para efectos legales y de conformidad por los asistentes a este Acto, para proceder a su envío a través de CompraNet.

POR EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

NOMBRE	ÁREA / PUESTO	FIRMA
LIC. OSCAR E. IBARRA MARTÍNEZ	DIRECTOR GENERAL DE ADQUISICIONES, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	
LIC. JUAN CARLOS JIMÉNEZ ÁNGELES	DIRECTOR DE PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES	
LIC. VICTORIA EUGENIA PRIETO MORENO	DIRECTORA DE COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS	
C.P. LAURA BERENICE VANEGAS LUNA	SUBDIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES	

POR LA CONTRALORÍA INTERNA

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
NO HUBO ASISTENCIA		

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADQUISICIONES, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL Y
ELECTRÓNICA
NÚM. IA-043D00001-N194 -2014
PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO ABIERTO, RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL
"SERVICIO CONSISTENTE EN LA APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS PARA
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES"

COMO OBSERVADORES

NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL	REPRESENTANTE	FIRMA
NO HUBO ASISTENCIA		

ESTA HOJA DE FIRMAS PERTENECE AL ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL Y ELECTRÓNICA NÚM. IA-043D00001-N194 -2014 PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO ABIERTO, RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO CONSISTENTE EN LA APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS PARA IDENTIFICAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES"