

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO**  
**LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA Y MIXTA**  
**NÚM. LA-043240999-E53-2022**  
**PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A TRAVÉS DEL "CENTRO DE CONTACTO DE ATENCIÓN AL USUARIO"**

En la Ciudad de México, siendo las 11:30 horas del 21 de julio de 2022, se reunieron a través de los medios electrónicos institucionales y de forma presencial en la sala de Juntas P3-SJ1-P8 de la Unidad de Administración ubicada en Insurgentes Sur Núm. 1143, Tercer Piso, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México, 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 Licitación 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 Licitación.

Este acto fue presidido por el Subdirector de Administración del Comité y Adjudicaciones Directas, con fundamento en el artículo 5, párrafo segundo del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el C. Sergio García Rangel, en suplencia por ausencia del Director de Procedimientos de Adquisiciones, en términos del oficio IFT/240/UADM/435/2020 de fecha 2 de octubre de 2020, firmado por el Titular de la Unidad de Administración, de conformidad con los artículos 18, primer párrafo y 59, fracción III del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones (Estatuto), así como en el artículo 50 de las Políticas y Bases en materia de adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios de cualquier naturaleza del Instituto Federal de Telecomunicaciones (POBAS).

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

**I.- Licitantes cuyas proposiciones se desechan:**

LICITANTES	PARTIDA NO ADJUDICADA	IMPORTE TOTAL MÁXIMO MENSUAL ANTES DE IVA	RAZONES PARTIDA NO ADJUDICADA		
			1	2	3
CONSULTORES INVESTIGADORES ADMINISTRACIÓN, S.C.	E EN ÚNICA	Estación de trabajo para número 800, chat en vivo y WhatsApp \$456,444.00  Servicio de Generación de reportes periódicos \$16,012.80	X	-	-
GRUPO TELVISTA, S.A. DE C.V.	ÚNICA	Estación de trabajo para número 800, chat en vivo y WhatsApp \$457,356.00  Servicio de Generación de reportes periódicos \$1,681.00	X	-	-

## UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

## ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

 LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA Y MIXTA  
 NÚM. LA-043240999-E53-2022

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A TRAVÉS DEL "CENTRO DE CONTACTO DE ATENCIÓN AL USUARIO"

LICITANTES	PARTIDA NO ADJUDICADA	IMPORTE TOTAL MÁXIMO MENSUAL ANTES DE IVA	RAZONES PARTIDA NO ADJUDICADA		
			1	2	3
GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACION Y CONOCIMIENTO, S.A.DE C.V.	ÚNICA	Estación de trabajo para número 800, chat en vivo y WhatsApp \$241,608.00 Servicio de Generación de reportes periódicos \$5,000.00	-	X	-
MEGA DIRECT S.A. DE C.V.	ÚNICA	Estación de trabajo para número 800, chat en vivo y WhatsApp \$259,956.00 Servicio de Generación de reportes periódicos \$0.00	-	X	-
TKM CUSTOMER SOLUTIONS S.A. DE C.V.	ÚNICA	Estación de trabajo para número 800, chat en vivo y WhatsApp \$301,320.00 Servicio de Generación de reportes periódicos \$0.00	-	X	-

1.- NO CUMPLE LEGALMENTE	2.- NO CUMPLE TÉCNICAMENTE	3.- NO CUMPLE ECONÓMICAMENTE
--------------------------	----------------------------	------------------------------

Resultado de la Evaluación Legal y Administrativa (Documentación distinta a las proposiciones):

Las propuestas de los licitantes:

- BUZZ WORD COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V. EN CONJUNTO CON CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V. E INOVITZ, S.A. DE C.V.;
- GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACION Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.;
- MEGA DIRECT, S.A. DE C.V.;
- SAMBALCA ENTERPRISE, S.A. DE C.V.; y
- TKM CUSTOMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V.

CUMPLEN en la revisión legal y requisitos administrativos (Documentación distinta a las proposiciones).

La propuesta del licitante CONSULTORES E INVESTIGADORES EN ADMINISTRACIÓN, S.C. NO CUMPLE en la revisión legal y requisitos administrativos (Documentación distinta a las

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA Y MIXTA  
NÚM. LA-043240999-E53-2022  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A TRAVÉS DEL "CENTRO DE CONTACTO DE ATENCIÓN AL USUARIO"

proposiciones), debido a que en el documento solicitado en el numeral VI.1. Documentación distinta a las proposiciones, inciso l) y de conformidad con el numeral V.1 Criterios de Evaluación, inciso c) *Será de cumplimiento obligatorio la documentación del Numeral VI.1, los incisos a), b), d), e), g), k), l) y m).* Asimismo, en el caso de proposiciones conjuntas es obligatorio el documento VI.1, inciso h),, el licitante omite o cambia de manera sustancial su contenido ya que se solicitó que indicara lo siguiente:

l) (Persona Moral) Escrito en el que su representante legal manifieste bajo protesta de decir verdad que:

a) a) los socios o accionistas que ejercen control sobre \_\_\_\_\_ manifestaron por escrito que no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, por lo que, con la formalización del presente contrato no se encuentran en alguna situación que actualice un Conflicto de Interés, en términos del artículo 49, fracción IX y último párrafo de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

ó

b) b) los CC xxxxxxxx (indicar el nombre de las personas), que ejercen control sobre la sociedad, desempeñan XXXXXXXXXXXXX (indicar en específico el empleo, cargo o comisión) en el servicio público y que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se encuentran en alguna situación que actualice un Conflicto de Interés, en términos del artículo 49, fracción IX y último párrafo de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Y el escrito presentado por el licitante hace referencia a una persona física, indica lo siguiente:

A continuación, declaramos bajo protesta de decir verdad, que \_\_\_\_\_ es el socio administrador que tiene más del \_\_\_\_\_ de participación en la sociedad CONSULTORES E INVESTIGADORES EN ADMINISTRACIÓN, S. C., no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, por lo que, con la formalización del presente contrato no se encuentran en alguna situación que actualice un Conflicto de Interés, en términos del artículo 49, fracción IX y último párrafo de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Debido a lo anterior y con base en el numeral IV.3 Causas de desechamiento de proposiciones y descalificación de Licitantes; incisos a) Que no cumplan con requisitos establecidos en la Convocatoria a la Licitación y sus anexos, o los que se deriven del Acto de Junta de Aclaraciones, y e) Por la falta de presentación de los documentos solicitados "Bajo Protesta de Decir Verdad" o la información no sea la solicitada o se omita o cambie de manera sustancial su contenido, así



UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA Y MIXTA**

**NÚM. LA-043240999-E53-2022**

**PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A TRAVÉS DEL "CENTRO DE CONTACTO DE ATENCIÓN AL USUARIO"**

Resultado de la Evaluación Técnica y económica:

**EVALUACIÓN COMBINADA**

Con fecha 20 de julio de 2022, la Coordinación General de Política del Usuario, informó el resultado de la evaluación binaria, técnica y económica (puntos y porcentajes) de las proposiciones recibidas en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, conforme al método de **evaluación combinada**, de acuerdo con la matriz de evaluación que se anexa a la presente acta, misma que contiene las razones y motivos de incumplimiento, resultando lo siguiente:

**Resultado de la evaluación binaria:**

De conformidad con la Evaluación Binaria correspondiente al Método de Evaluación, apartado A.- Evaluación binaria de la Convocatoria a la licitación, numerales del 1 al 8, los Licitantes:

- BUZZ WORD COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V. EN CONJUNTO CON CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V. E INOVITZ, S.A. DE C.V. y
- SAMBALCA ENTERPRISE, S.A. DE C.V.

**CUMPLEN** en la evaluación binaria del Método de Evaluación de la Convocatoria a la licitación, de acuerdo con la matriz de evaluación que se anexa a la presente acta.

Los licitantes:

- GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACION Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.;
- MEGA DIRECT, S.A. DE C.V. y
- TKM CUSTOMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V.

**NO CUMPLEN** en la evaluación binaria, por los motivos y razones que se detallan en la matriz de evaluación anexa a la presente acta.

Por lo anterior y con base en el numeral *IV.3 Causas de desechamiento de proposiciones y descalificación de Licitantes, Incisos: a) Que no cumplan con requisitos establecidos en la Convocatoria a la Licitación y sus anexos, o los que se deriven del Acto de Junta de Aclaraciones, inciso l) El incumplimiento de una o varias de las características mínimas establecidas en el Anexo Núm. 1 (Anexo Técnico y método de evaluación), así como los documentos solicitados en los numerales 1 al 8 del inciso A.- Evaluación binaria del Método de Evaluación Combinado, motivará que al licitante no se le continúe evaluando y, por lo tanto, su propuesta será desechada.* La propuesta de los licitantes **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACION Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.; MEGA DIRECT, S.A. DE C.V. y TKM CUSTOMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V.** quedan desechadas.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO**  
**LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA Y MIXTA**  
**NÚM. LA-043240999-E53-2022**  
**PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A TRAVÉS DEL "CENTRO DE CONTACTO DE ATENCIÓN AL USUARIO"**

Resultado de la evaluación por puntos y porcentajes:

EVALUACIÓN TÉCNICA:

LICITANTES	TOTAL DE PUNTUACIÓN O UNIDADES PORCENTUALES ASIGNADOS A LA PROPUESTA TÉCNICA (PT)	
	PARTIDA	PUNTOS O UNIDADES PORCENTUALES
BUZZ WORD COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V. EN CONJUNTO CON CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V. E INOVITZ, S.A. DE C.V.	ÚNICA	52
SAMBALCA ENTERPRISE, S.A. DE C.V.	ÚNICA	57.5

Derivado de lo anterior se determina que las propuestas técnicas de los licitantes **BUZZ WORD COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V. EN CONJUNTO CON CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V. E INOVITZ, S.A. DE C.V.** y **SAMBALCA ENTERPRISE, S.A. DE C.V.**, **CUMPLEN** en la evaluación técnica, conforme a lo establecido en la matriz de evaluación anexa a la presente acta.

EVALUACIÓN ECONÓMICA:

LICITANTE	TOTAL DE PUNTUACIÓN O UNIDADES PORCENTUALES ASIGNADOS A LA PROPUESTA ECONÓMICA (PPE)		
	PARTIDA	MONTO MÁXIMO MENSUAL OFERTADO ANTES DE I.V.A.	PUNTOS O UNIDADES PORCENTUALES
BUZZ WORD COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V. EN CONJUNTO CON CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V. E INOVITZ, S.A. DE C.V.	ÚNICA	Estación de trabajo para número 800, chat en vivo y WhatsApp \$226,800.00  Servicio de Generación de reportes periódicos \$0.00	40
SAMBALCA ENTERPRISE, S.A. DE C.V.	ÚNICA	Estación de trabajo para número 800, chat en vivo y WhatsApp \$277,812.00  Servicio de Generación de reportes periódicos \$0.00	32.66

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA Y MIXTA**  
**NÚM. LA-043240999-E53-2022**  
**PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A TRAVÉS DEL "CENTRO DE CONTACTO DE ATENCIÓN AL USUARIO"**

Derivado de lo anterior se determina que las propuestas económicas de los licitantes BUZZ WORD COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V. EN CONJUNTO CON CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V. E INOVITZ, S.A. DE C.V. y SAMBALCA ENTERPRISE, S.A. DE C.V., CUMPLEN en la evaluación económica.

II.- Licitantes cuyas proposiciones resultaron solventes, porque cumplen legal, técnica y económicamente:

LICITANTES	PARTIDA	TPT	PPE	PUNTUACIÓN O UNIDADES PORCENTUALES TOTALES DE LA PROPOSICIÓN (TP)= TPT + PPE)
BUZZ WORD COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V. EN CONJUNTO CON CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V. E INOVITZ, S.A. DE C.V.	ÚNICA	52	40	92.00
SAMBALCA ENTERPRISE, S.A. DE C.V.	ÚNICA	57.5	32.66	90.16

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

Derivado de la evaluación legal, administrativa, técnica y económica de la proposición, se adjudica el contrato al Licitante: **BUZZ WORD COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V. EN CONJUNTO CON CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V. E INOVITZ, S.A. DE C.V.**, para la Partida Única, en virtud de que su proposición es solvente porque cumple con los requisitos establecidos en la convocatoria a la Licitación y por lo tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

LICITANTE	PARTIDA ADJUDICADA	MONTO MÁXIMO MENSUAL OFERTADO ANTES DE I.V.A.	RAZONES DE PARTIDA ADJUDICADA			
			1	2	3	4
BUZZ WORD COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V. EN CONJUNTO CON CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V. E INOVITZ, S.A. DE C.V.	Única	\$226,800.00	X	X	-	-

1.- CUMPLE CON LOS REQUISITOS LEGALES, TÉCNICOS Y ECONÓMICOS	2.- OBTUVO EL MEJOR RESULTADO EN LA EVALUACIÓN COMBINADA	3.- PREFERENCIA A PERSONAS QUE INTEGREN EL SECTOR MIPYMES	4.- GANADOR POR EL SORTEO MANUAL POR INSAGUACIÓN
--	--	---	--

IV.- Información para la firma del contrato:

Se adjudica al licitante **BUZZ WORD COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V. EN CONJUNTO CON CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V. E INOVITZ, S.A. DE C.V.** el contrato para la **PARTIDA ÚNICA**, por un monto mínimo de **\$3,628,800.00** (Tres millones seiscientos veintiocho mil ochocientos pesos 00/100 M.N). y un monto máximo total de **\$5,443,200.00** (Cinco millones

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO**  
**LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA Y MIXTA**  
**NÚM. LA-043240999-E53-2022**  
**PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS**  
**DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A TRAVÉS DEL "CENTRO DE CONTACTO DE**  
**ATENCIÓN AL USUARIO"**

cuatrocientos cuarenta y tres mil doscientos pesos 00/100 M.N). Dichos montos se ejercerán de acuerdo con los montos unitarios ofertados por el licitante adjudicado.

Términos y condiciones del contrato plurianual adjudicado:

- A) Condiciones de precio: contrato a precios fijos.
- B) Condiciones de pago: de conformidad con lo establecido en la convocatoria a la Licitación.
- C) Lugar para la prestación de los servicios: de conformidad con lo establecido en la convocatoria a la Licitación.
- D) La implementación de los servicios será a partir de la notificación del fallo y el inicio de operaciones de los servicios (Centro de Contacto de Atención al Usuario) será del 1 de noviembre de 2022 y hasta el 31 de octubre de 2024.

El contrato será firmado en términos de los artículos 48 y 49 de las Normas y 73, primer párrafo y 74 de los Lineamientos, por los servidores públicos respectivos, que cuenten con capacidad jurídica y administrativa, en el domicilio de la convocante.

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, las obligaciones derivadas del mismo serán exigibles, sin perjuicio de la obligación de las partes de firmarlo el día 5 de agosto de 2022 a las 15:00 horas.

La documentación que deberá presentar dentro de los dos días hábiles siguientes a la presente notificación, en la Dirección de Contrataciones Administrativas, de forma electrónica, es la siguiente:

Testimonio original o copia certificada para su cotejo y copia simple del acta constitutiva y en su caso de sus modificaciones e inscripción en el Registro Público competente para tales efectos en la entidad federativa que corresponda; 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, cédula profesional o credencial para votar); cédula del Registro Federal de Contribuyentes y comprobante de domicilio.

Además, 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 estandarizada, a fin de estar en posibilidades de realizar los pagos mediante transferencia electrónica, agregando copia del estado de cuenta.

Asimismo, para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, deberá presentar:

- Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y la Resolución Miscelánea Fiscal del ejercicio correspondiente.



UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA Y MIXTA  
NÚM. LA-043240999-E53-2022  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS  
DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A TRAVÉS DEL "CENTRO DE CONTACTO DE  
ATENCIÓN AL USUARIO"**

- Constancia de Cumplimiento vigente que se genera en la página de internet del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en el apartado "Patrones o empresas" en el que se emita opinión positiva de estar al corriente en sus obligaciones en materia de seguridad social, Primer Regla para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, vigentes.
- Opinión de Cumplimiento en sentido positivo de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, en términos del Acuerdo del H Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), por el que se emiten las Reglas de Obtención de la Constancia de Situación en Materia de Aportaciones Patronales y entero de descuentos vigente.

Adicional a lo anterior, se deberán considerar los siguientes puntos por tratarse de una proposición conjunta:

- Presentar original del convenio de proposición conjunta el cual formará parte integrante del Contrato como uno de sus anexos.
- El instrumento jurídico que derive de la presente Licitación, deberá ser firmado por el representante legal de cada una de las personas participantes en la proposición, a quienes se considerará, para efectos del procedimiento y del Contrato, como responsables de manera solidaria, según se establece en los Convenios respectivos suscritos por los asociados.

Lo anterior, sin perjuicio de que las personas que integran la proposición conjunta puedan constituirse en una nueva sociedad, para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el convenio de proposición conjunta, siempre y cuando, se mantengan en la nueva sociedad las responsabilidades de dicho convenio.

La garantía de cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, deberá entregarla a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del mismo, en el domicilio de la Convocante, por el 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, antes del Impuesto al Valor Agregado.

Nota: Es importante considerar que en caso de que el Instituto continúe bajo un esquema de teletrabajo, debido a la contingencia sanitaria por la pandemia generada por el COVID-19 y a efecto de privilegiar el derecho humano de protección de la salud, se optará por recibir por correo electrónico la documentación solicitada al proveedor, a las siguientes direcciones: [rene.rosado@ift.org.mx](mailto:rene.rosado@ift.org.mx); [trinidad.romero@ift.org.mx](mailto:trinidad.romero@ift.org.mx) y [edgar.pazos@ift.org.mx](mailto:edgar.pazos@ift.org.mx), para que posteriormente, el Instituto envíe escaneado el contrato correspondiente con la firma autógrafa del servidor público facultado para tales efectos, al correo electrónico del proveedor que haya puesto a disposición del Instituto para llevar a cabo cualquier notificación.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO  
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA Y MIXTA  
NÚM. LA-043240999-E53-2022

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A TRAVÉS DEL "CENTRO DE CONTACTO DE ATENCIÓN AL USUARIO"

En razón de lo anterior, se requerirá la conformidad del proveedor por correo electrónico, a efecto de que se sirva firmar el contrato y anexo que se adjunten al correo que en su momento se le envíe y, por el mismo medio, tenga a bien reenviarlos a las mismas direcciones electrónicas señaladas, con la condicionante de que una vez concluida la contingencia sanitaria de que se trate o bien las condiciones lo permitan, se deberá presentar con la documentación original para cotejo y firmar por escrito el acuerdo de voluntades respectivo, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 1938 y 1939 del Código Civil Federal, de aplicación supletoria a la normatividad en materia de esta contratación.

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 C. Sergio García Rangel, Subdirector de Administración del Comité y Adjudicaciones Directas y la C.P. Laura Berenice Vanegas Luna, Subdirectora de Adquisiciones, de conformidad con el artículo 63 de las POBAS.

Evaluación técnica y económica: La evaluación de las propuestas técnicas y económicas, se llevó a cabo por el Dr. Felipe Alfonso Hernández Maya, Coordinador General de Política del Usuario y la Lic. Gloria Patricia Delucio Mejía, Directora de Atención al Usuario, de conformidad con los artículos 18 segundo párrafo y 71, fracción XXVI del Estatuto, así como en el artículo 64 de las POBAS.

El C. Sergio García Rangel, Subdirector de Administración del Comité y Adjudicaciones Directas emite el presente Fallo, con fundamento en el artículo 5, párrafo segundo del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en suplencia por ausencia del Director de Procedimientos de Adquisiciones, en términos del oficio IFT/240/UADM/435/2020 de fecha 2 de octubre de 2020, firmado por el Titular de la Unidad de Administración de conformidad con los artículos 18, primer párrafo y 59, fracción III del Estatuto, así como en los artículos 50 y 68 de las POBAS.

Para efectos de notificación y de conformidad con el segundo párrafo del artículo 39 de las Normas, se difundirá un ejemplar en el portal del Instituto <https://www.ift.org.mx/pagina-de-inicio/contrataciones-2022>, dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal.

Se informa que este acto es presencial con base en el artículo 25 fracción I de las Normas y a los CRITERIOS POR SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SISTEMA COMPRANET de fecha 19 de julio de 2022, por lo que este acto se realiza de forma presencial, cabe mencionar que no se recibió ninguna solicitud por parte de observadores para acceder al presente acto de manera virtual.

Asimismo se hace de su conocimiento que el sistema CompraNet actualmente presenta una falla técnica en la infraestructura que hospeda dicha plataforma, por lo que con base en el DICTAMEN

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO

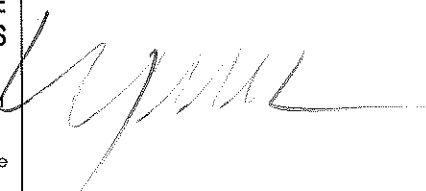

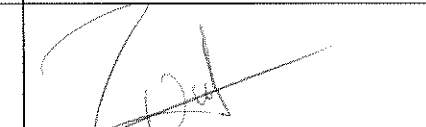
**LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA Y MIXTA  
NÚM. LA-043240999-E53-2022  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS  
DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A TRAVÉS DEL "CENTRO DE CONTACTO DE  
ATENCIÓN AL USUARIO"**

TÉCNICO Y SUSPENSIÓN TEMPORAL de fecha 18 de abril del 2022 (sic), emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la difusión a través de CompraNet se realizará una vez que se restablezca el sistema, así mismo se informa que la presente notificación se enviará por correo a las direcciones electrónicas que los licitantes participantes declararon en el Anexo Núm. 4 de la documentación distinta a las proposiciones y se entregará una copia simple de la presente acta a los presentes.

No habiendo otro asunto que agregar, se dio por terminado este Acto, siendo las 12:30 horas del mismo día de su inicio.

Esta acta consta de 12 páginas y un anexo de 57 páginas firmada para efectos legales y de conformidad por el servidor público que presidió el presente acto, y en su momento, por los asistentes que participaron en el mismo.


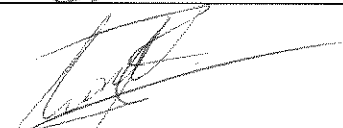
POR EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

NOMBRE	ÁREA / PUESTO	FIRMA
C. SERGIO GARCÍA RANGEL	<b>SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DEL COMITÉ Y ADJUDICACIONES DIRECTAS</b> <small>En suplencia por ausencia del Director de Procedimientos de Adquisiciones, con fundamento en el artículo 5, párrafo segundo del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en términos del oficio IFT/240/UADM/435/2020 de fecha 2 de octubre de 2020, firmado por el Titular de la Unidad de Administración.</small>	
LIC. GLORIA PATRICIA DELUCIO MEJIA	<b>DIRECTORA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<small>PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DE VIDEOCONFERENCIA POR CAUSA DE LA EMERGENCIA SANITARIA CON MOTIVO DE LA PANDEMIA COVID-19</small>
LIC. MARCO ANTONIO REYES ARRIAGA	<b>DIRECTOR DE GOBIERNO DE ADQUISICIONES DE TIC</b>	<small>PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DE VIDEOCONFERENCIA POR CAUSA DE LA EMERGENCIA SANITARIA CON MOTIVO DE LA PANDEMIA COVID-19</small>
C.P. LAURA BERENICE VANEGAS LUNA	<b>SUBDIRECTORA DE ADQUISICIONES</b>	
C. ROCÍO ANAYA ISLAS	<b>JEFA DE DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES</b>	

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

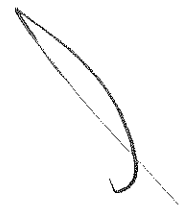
**ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO**  
**LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA Y MIXTA**  
**NÚM. LA-043240999-E53-2022**  
**PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A TRAVÉS DEL "CENTRO DE CONTACTO DE ATENCIÓN AL USUARIO"**

OBSERVADORES

NOMBRE	DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL	FIRMA
JOSE ALBERTO PÉREZ GARCÍA	BUZZ WORD COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V.	
LUIS UBANDO RIVAS	BUZZ WORD COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V.	

ESTA HOJA FORMA PARTE DEL ACTO DE NOTIFICACIÓN DE FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA Y MIXTA NÚM. LA-043240999-E53-2022 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN A TRAVÉS DEL "CENTRO DE CONTACTO DE ATENCIÓN AL USUARIO"





**EVALUACIÓN BINARIA**

Requerimiento	Buzz Word Comunicación, S.A. de C.V. En Conjunto con Centro de Soluciones En Informática, S.A. De C.V. e Inovitz, S.A. de C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
1.- Presentación ejecutiva para la prestación de los servicios, que deberá contener cuando menos lo descrito en el Anexo Número 1, así como currícula del Licitante y listado de sus principales clientes.	X		Folio 54. 014 Propuesta técnica.
2.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que el número 800 2000 120, el número telefónico para otorgar el servicio de WhatsApp y las Bases de Datos, son propiedad de "El Instituto" y deberán ser entregadas al finalizar el servicio o, en su caso, cuando "El Instituto" lo determine. Adicional, el chat y WhatsApp que contenga la identidad institucional, así como las claves, contraseñas y accesos utilizados para prestar "Los Servicios" serán de uso exclusivo de "El Instituto".	X		Folio 68, 69 y 70. 014 Propuesta técnica.
3.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que se deslinda a "El Instituto" de cualquier violación o incumplimiento a las obligaciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normatividad aplicable.	X		Folio 71, 72 y 73. 014 Propuesta técnica.

Requerimiento	Buzz Word Comunicación, S.A. de C.V. En Conjunto con Centro de Soluciones En Informática, S.A. De C.V. e Inovitz, S.A. de C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
4.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, las medidas técnicas de seguridad de datos personales con que cuenta, en atención a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.	X		Folio 74, 75 ,76, 77 y 78. 014 Propuesta técnica.
5.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que se compromete a que las estaciones de trabajo, así como "los Operadores" y el "Supervisor de Operaciones" asignados para "Los Servicios", no podrán destinarse ni atender ninguna otra actividad durante los horarios especificados en el apartado A.1 del Anexo Número 1.	X		Folio 79, 80 Y 81. 014 Propuesta técnica.
6.- Plan de Contingencia que plantee los escenarios posibles y cómo serán atendidos, en caso de que por alguna causa de fuerza mayor deba mudarse a otra sede, garantizando en todo momento la continuidad de "Los Servicios". Dicho Plan deberá contener, por lo menos, escenarios de riesgo, actividades críticas, proceso de reacomodo de recursos humanos y materiales, y tiempos de restablecimiento de "Los servicios", de acuerdo con la incidencia.	X		Folio 82 a 137. 014 Propuesta técnica.

Requerimiento	Buzz Word Comunicación, S.A. de C.V. En Conjunto con Centro de Soluciones En Informática, S.A. De C.V. e Inovitz, S.A. de C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
7.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que todo asunto relacionado con la contratación, relación laboral y prestaciones del personal, será su responsabilidad, en cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo, por lo que se dejará a salvo a "El Instituto" en caso de alguna controversia al respecto.	X		Folio 138 a 140. 014 Propuesta técnica.
8.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, el nombre o tipo de sistema o herramienta de monitoreo propuesto para comprobar la disponibilidad del servicio de chat en vivo y WhatsApp, acompañado de sus hojas técnicas descriptivas que lo avalen como solución de monitoreo para el servicio.	X		Folio 141 a 152. 014 Propuesta técnica.

Requerimiento	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
1.- Presentación ejecutiva para la prestación de los servicios, que deberá contener cuando menos lo descrito en el Anexo Número 1, así como currícula del Licitante y listado de sus principales clientes.	X		Folio 3 a 30. PUNTOS Y PORCENTAJES

Requerimiento	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
2.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que el número 800 2000 120, el número telefónico para otorgar el servicio de WhatsApp y las Bases de Datos, son propiedad de "El Instituto" y deberán ser entregadas al finalizar el servicio o, en su caso, cuando "El Instituto" lo determine. Adicional, el chat y WhatsApp que contenga la identidad institucional, así como las claves, contraseñas y accesos utilizados para X prestar "Los Servicios" serán de uso exclusivo de "El Instituto".	X		Folio 31. PUNTOS Y PORCENTAJES
3.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que se deslinda a "El Instituto" de cualquier violación o incumplimiento a las obligaciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normatividad aplicable.	X		Folio 32. PUNTOS Y PORCENTAJES
4.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, las medidas técnicas de seguridad de datos personales con que cuenta, en atención a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.		X	Folio 33. PUNTOS Y PORCENTAJES. Escrito no establece las medidas técnicas de seguridad de datos personales con que cuenta.



Requerimiento	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
5.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que se compromete a que las estaciones de trabajo, así como "los Operadores" y el "Supervisor de Operaciones" asignados para "Los Servicios", no podrán destinarse ni atender ninguna otra actividad durante los horarios especificados en el apartado A.1 del Anexo Número 1.	X		Folio 34. PUNTOS Y PORCENTAJES
6.- Plan de Contingencia que plantee los escenarios posibles y cómo serán atendidos, en caso de que por alguna causa de fuerza mayor deba mudarse a otra sede, garantizando en todo momento la continuidad de "Los Servicios". Dicho Plan deberá contener, por lo menos, escenarios de riesgo, actividades críticas, proceso de reacomodo de recursos humanos y materiales, y tiempos de restablecimiento de "Los servicios", de acuerdo con la incidencia.	X		Folio 35 a 67. PUNTOS Y PORCENTAJES
7.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que todo asunto relacionado con la contratación, relación laboral y prestaciones del personal, será su responsabilidad, en cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo, por lo que se dejará a salvo a "El Instituto" en caso de alguna controversia al respecto.	X		Folio 68. PUNTOS Y PORCENTAJES

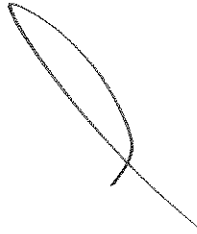




Requerimiento	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
8.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, el nombre o tipo de sistema o herramienta de monitoreo propuesto para comprobar la disponibilidad del servicio de chat en vivo y WhatsApp, acompañado de sus hojas técnicas descriptivas que lo avalen como solución de monitoreo para el servicio.	X		Folio 69 a 72. PUNTOS Y PORCENTAJES

Requerimiento	MEGA DIRECT S.A. DE C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
1.- Presentación ejecutiva para la prestación de los servicios, que deberá contener cuando menos lo descrito en el Anexo Número 1, así como currícula del Licitante y listado de sus principales clientes.	X		Folio 1 a 221. 001 Metodo de evaluación
2.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que el número 800 2000 120, el número telefónico para otorgar el servicio de WhatsApp y las Bases de Datos, son propiedad de "El Instituto" y deberán ser entregadas al finalizar el servicio o, en su caso, cuando "El Instituto" lo determine. Adicional, el chat y WhatsApp que contenga la identidad institucional, así como las claves, contraseñas y accesos utilizados para prestar "Los Servicios" serán de uso exclusivo de "El Instituto".		X	No presenta documento.

Requerimiento	MEGA DIRECT S.A. DE C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
3.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que se deslinda a "El Instituto" de cualquier violación o incumplimiento a las obligaciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normatividad aplicable.		X	No presenta documento.
4.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, las medidas técnicas de seguridad de datos personales con que cuenta, en atención a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.		X	No presenta documento.
5.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que se compromete a que las estaciones de trabajo, así como "los Operadores" y el "Supervisor de Operaciones" asignados para "Los Servicios", no podrán destinarse ni atender ninguna otra actividad durante los horarios especificados en el apartado A.1 del Anexo Número 1.		X	No presenta documento.
6.- Plan de Contingencia que plantee los escenarios posibles y cómo serán atendidos, en caso de que por alguna causa de fuerza mayor deba mudarse a otra sede, garantizando en todo momento la continuidad de "Los Servicios". Dicho Plan deberá contener,		X	No presenta documento.

Requerimiento	MEGA DIRECT S.A. DE C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
por lo menos, escenarios de riesgo, actividades críticas, proceso de reacomodo de recursos humanos y materiales, y tiempos de restablecimiento de "Los servicios", de acuerdo con la incidencia.			
7.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que todo asunto relacionado con la contratación, relación laboral y prestaciones del personal, será su responsabilidad, en cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo, por lo que se dejará a salvo a "El Instituto" en caso de alguna controversia al respecto.		X	No presenta documento.
8.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, el nombre o tipo de sistema o herramienta de monitoreo propuesto para comprobar la disponibilidad del servicio de chat en vivo y WhatsApp, acompañado de sus hojas técnicas descriptivas que lo avalen como solución de monitoreo para el servicio.		X	No presenta documento.

Requerimiento	Sambalca Enterprise, S.A. de C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
1.- Presentación ejecutiva para la prestación de los servicios, que deberá contener cuando menos lo descrito en el Anexo Número 1, así como currícula del Licitante y listado de sus principales clientes.	X		014-EVBIN.A.1.

Requerimiento	Sambalca Enterprise, S.A. de C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
2.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que el número 800 2000 120, el número telefónico para otorgar el servicio de WhatsApp y las Bases de Datos, son propiedad de "El Instituto" y deberán ser entregadas al finalizar el servicio o, en su caso, cuando "El Instituto" lo determine. Adicional, el chat y WhatsApp que contenga la identidad institucional, así como las claves, contraseñas y accesos utilizados para prestar "Los Servicios" serán de uso exclusivo de "El Instituto".	X		003-EVBIN.A.2 
3.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que se deslinda a "El Instituto" de cualquier violación o incumplimiento a las obligaciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normatividad aplicable.	X		004-EVBIN.A.3 
4.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, las medidas técnicas de seguridad de datos personales con que cuenta, en atención a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.	X		005-EVBIN.A.4   

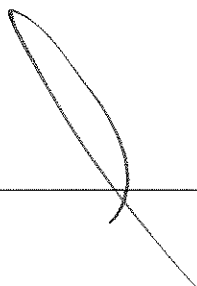
Requerimiento	Sambalca Enterprise, S.A. de C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
5.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que se compromete a que las estaciones de trabajo, así como "los Operadores" y el "Supervisor de Operaciones" asignados para "Los Servicios", no podrán destinarse ni atender ninguna otra actividad durante los horarios especificados en el apartado A.1 del Anexo Número 1.	X		006-EVBIN.A.5
6.- Plan de Contingencia que plantee los escenarios posibles y cómo serán atendidos, en caso de que por alguna causa de fuerza mayor deba mudarse a otra sede, garantizando en todo momento la continuidad de "Los Servicios". Dicho Plan deberá contener, por lo menos, escenarios de riesgo, actividades críticas, proceso de reacomodo de recursos humanos y materiales, y tiempos de restablecimiento de "Los servicios", de acuerdo con la incidencia.	X		007-EVBIN.A.6.
7.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que todo asunto relacionado con la contratación, relación laboral y prestaciones del personal, será su responsabilidad, en cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo, por lo que se dejará a salvo a "El Instituto" en caso de alguna controversia al respecto.	X		008-EVBIN.A.7.

Requerimiento	Sambalca Enterprise, S.A. de C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
8.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, el nombre o tipo de sistema o herramienta de monitoreo propuesto para comprobar la disponibilidad del servicio de chat en vivo y WhatsApp, acompañado de sus hojas técnicas descriptivas que lo avalen como solución de monitoreo para el servicio.	X		009-EVBIN.A.8.

Requerimiento	TKM Customer Solutions S.A. de C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
1.- Presentación ejecutiva para la prestación de los servicios, que deberá contener cuando menos lo descrito en el Anexo Número 1, así como currícula del Licitante y listado de sus principales clientes.		X	No presenta documento.
2.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que el número 800 2000 120, el número telefónico para otorgar el servicio de WhatsApp y las Bases de Datos, son propiedad de "El Instituto" y deberán ser entregadas al finalizar el servicio o, en su caso, cuando "El Instituto" lo determine. Adicional, el chat y WhatsApp que contenga la identidad institucional, así como las claves, contraseñas y accesos utilizados para prestar "Los Servicios" serán de uso exclusivo de "El Instituto".	X		079-ESCRITO

Requerimiento	TKM Customer Solutions S.A. de C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
3.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que se deslinda a "El Instituto" de cualquier violación o incumplimiento a las obligaciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normatividad aplicable.	X		080-ESCRITO
4.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, las medidas técnicas de seguridad de datos personales con que cuenta, en atención a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.	X		002. ANEXO
5.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que se compromete a que las estaciones de trabajo, así como "los Operadores" y el "Supervisor de Operaciones" asignados para "Los Servicios", no podrán destinarse ni atender ninguna otra actividad durante los horarios especificados en el apartado A.1 del Anexo Número 1.	X		082. ESCRITO
6.- Plan de Contingencia que plantee los escenarios posibles y cómo serán atendidos, en caso de que por alguna causa de fuerza mayor deba mudarse a otra sede, garantizando en todo momento la continuidad de "Los Servicios". Dicho Plan deberá contener,	X		008. ANEXO



Requerimiento	TKM Customer Solutions S.A. de C.V.		
	Cumple	No cumple	Referencia/comentario
por lo menos, escenarios de riesgo, actividades críticas, proceso de reacomodo de recursos humanos y materiales, y tiempos de restablecimiento de "Los servicios", de acuerdo con la incidencia.			
7.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, que todo asunto relacionado con la contratación, relación laboral y prestaciones del personal, será su responsabilidad, en cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo, por lo que se dejará a salvo a "El Instituto" en caso de alguna controversia al respecto.	X		083. ESCRITO
8.- Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare, bajo protesta de decir verdad, el nombre o tipo de sistema o herramienta de monitoreo propuesto para comprobar la disponibilidad del servicio de chat en vivo y WhatsApp, acompañado de sus hojas técnicas descriptivas que lo avalen como solución de monitoreo para el servicio.	X		084. ESCRITO

## EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS

Derivado de la evaluación binaria, se procedió al análisis de la propuesta técnica presentada por Buzz Word Comunicación, S.A. de C.V. En Conjunto con Centro de Soluciones En Informática, S.A. De C.V. e Inovitz, S.A. de C.V. y Sambalca Enterprise, S.A. de C.V., dando el siguiente resultado:

Rubro	Puntos máximos a obtener	Buzz Word Comunicación, S.A. de C.V. En Conjunto con Centro de Soluciones En Informática, S.A. De C.V. e Inovitz, S.A. de C.V.  Puntos obtenidos	Sambalca Enterprise, S.A. de C.V.  Puntos obtenidos
a) Capacidad del Licitante (CL)	24	18	22.5
b) Experiencia y especialidad del licitante (EE)	18	18	17
c) Propuesta de trabajo (PT)	10	10	10
d) Cumplimiento de contratos (CC)	8	6	8
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>52</b>	<b>57.5</b>

Se anexan cédula de evaluación por licitante.

## EVALUACIÓN ECONÓMICA

Se aplicó la siguiente fórmula:

$$PPE = MPemb \times 40 / MPI$$

Donde:

PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la Propuesta Económica;

MPemb = Monto de la Propuesta económica más baja, y

MPI = Monto de la i-ésima Propuesta Económica;

	Buzz Word Comunicación, S.A. de C.V. En Conjunto con Centro de Soluciones En Informática, S.A. De C.V. e Inovitz, S.A. de C.V.	Sambalca Enterprise, S.A. de C.V.
	Puntos obtenidos	Puntos obtenidos
Precio máximo mensual ofertado Antes de IVA	\$ 226,800.00	\$277,812.00
Fórmula	$(\$226,800.00 \times 40) / \$226,800.00$	$(\$277,812.00 \times 40) / \$226,800.00$
Puntos	40.0	32.66

### CONCLUSIONES

A continuación, se indica el total de puntos por licitante tomando en cuenta ambas evaluaciones:

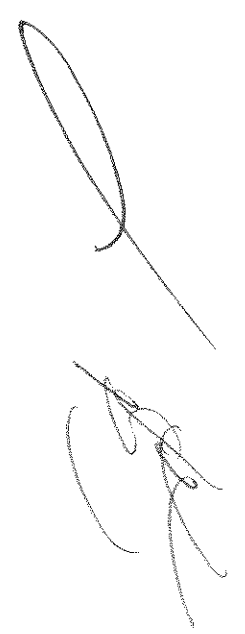
Evaluación	Buzz Word Comunicación, S.A. de C.V. En Conjunto con Centro de Soluciones En Informática, S.A. De C.V. e Inovitz, S.A. de C.V.	Sambalca Enterprise, S.A. de C.V.
	Puntos obtenidos	Puntos obtenidos
Técnica	52	57.5
Económica	40.0	32.66
Puntos	92.00	90.16

1

Licitante: BUZZ WORD COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V. EN CONJUNTO CON CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V. E INOVITZ, S.A. DE C.V.

Propuesta técnica		Puntos a obtener	Puntos otorgados	Notas de la junta de	Páginas	Comentario
<b>a.1 Capacidad de los recursos humanos:</b>						
<b>1.- Experiencia en asuntos relacionados con el servicio</b>						
Experiencia del "Supervisor de Operaciones" en número 800, call-center y/o centro de contacto.						
a. De 1 año 1 día en adelante	1	1	1	1 puesto para supervisor	Folio 153 a 175. 014. Propuesta técnica.	J.F. C. 2019 a 2022
Experiencia del "Supervisor de Operaciones" en la supervisión, de forma simultánea, de cuando menos:						
a. De 10 a 20 personas	1	2	2		Folio 153 a 175. 014. Propuesta técnica.	J.F.C. 25 operadores y 3 agentes
b. Más de 21 personas						

Para acceder a los puntos de este rubro se debe indicar en el informe curricular de la persona. Además, se deben incluir datos de contacto para que "El Instituto" pueda verificar la información. En caso de que, al hacer la verificación, la información contenida en el currículum no coincida, no se otorgarán puntos.



8 o 16  
puestos de  
agentes

**2.- Competencia o habilidad en el trabajo**

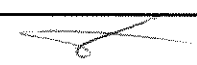
-Último grado de estudios del "Supervisor de Operaciones".

a. Licenciatura con 100% de créditos o título, en áreas de ciencias sociales, administrativas o humanidades.

1  
1

Folio 156 y Cédula de  
167, 014 licenciatura en  
Propuesta economía.  
técnica.

- Nivel académico de "Los Operadores"



3



Folio 176 a  
291. 014  
Propuesta  
técnica.

- 1 J. Cédula economía
- 2 E. IPN pasante
- 3 B. Lic. Terminada en comunicación y cultura
- 4 G. Carrera técnica terminada en contabilidad
- 5 L. Cédula admon de empresas
- 6 P. Carrera técnica contabilidad
- 7 M. Carrera técnica contabilidad
- 8 E. Lic. terminada en admon
- 9 R. Carrera técnica en administración
- 10 J. Carrera técnica contabilidad
- 11 D. Título ciencias de la comunicación
- 12 T. Carrera técnica diseño gráfico
- 6 personas con licenciatura terminada

a. Carrera técnica o licenciatura, en áreas de ciencias sociales, administrativas o humanidades, en curso o trunca.

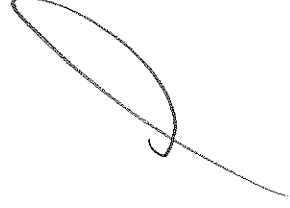
50% más 1  
en la carrera

1

2

1

b. Licenciatura con 100% de créditos o título, en áreas de ciencias sociales, administrativas o humanidades.



Para acceder a los puntos de este rubro, el licitante deberá presentar documento, expedido por institución educativa, que acredite el último grado de estudios de cada persona (constancia de estudios, constancia de créditos, título o cédula profesional). Para el caso de licenciatura, el documento debe indicar la carrera, misma que debe estar en algún área de las ciencias sociales, administrativas o humanidades.

También se acepta carta de pasante, o carta toma de protesta

Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del licitante, en el que el Representante Legal declare el nombre de la persona y las habilidades con que cuenta, de acuerdo con los incisos C.1 y C.2 del Anexo Número 1.

a. Cumple

2

0

No presenta documento

**3.-Dominio de herramientas**  
Experiencia del "Supervisor de Operaciones" en campañas con números 800, call-center y/o centro de contacto.

a. Campañas outbound (ventas)

1

2

2

Folio 153 a J.F.C. Lo menciona en  
155. 014 CV, inbound y  
Propuesta outbound  
técnica.

b. Campañas *inbound* (similares a lo requerido)

2

2



Para acceder a los puntos de este rubro se debe especificar en el informe curricular de la persona, el tipo de experiencia (outbound o inbound) Además, se deben incluir datos de contacto para que "El Instituto" pueda verificar la información. En caso de que, al hacer la verificación, la información contenida en el currículum no coincida, no se otorgarán puntos.

**a.2 Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento**

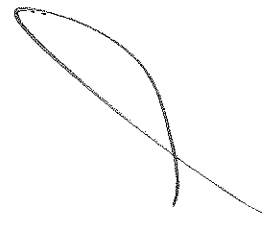
Los licitantes deberán acreditar contar con capacidad económica para cumplir las obligaciones que se deriven del contrato correspondiente, comprobando que sus ingresos son equivalentes hasta el veinte por ciento del monto total de su oferta; lo anterior deberá acreditarse mediante la presentación de la declaración anual del ejercicio fiscal 2021 y de la última declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta presentadas por el licitante ante el Servicio de Administración Tributaria.

a. Cumple  
-Commutador

1

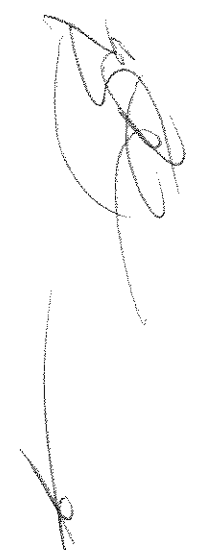
1

Folio 292 a  
465. 014  
Propuesta  
técnica.



1

a. Que soporte hasta 50 extensiones simultáneas



b. Que soporte más de 50 extensiones simultáneas

Folio 467. Hasta 300 llamadas  
014

El licitante deberá mostrar los documentos comprobatorios que acrediten las anteriores características, como pueden ser: contratos vigentes, facturas y/o especificaciones técnicas del equipo.

2

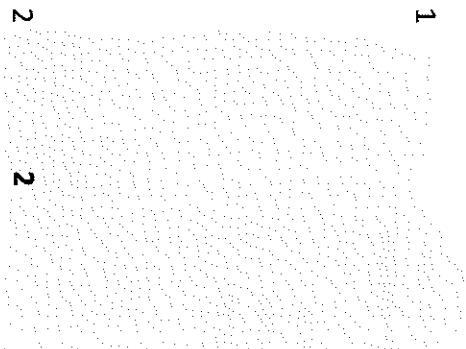


Propuesta técnica.

Elementos de supervivencia de infraestructura en oficinas: Planta de energía eléctrica, sistema de UPS y acometida secundaria de internet.

1

b. Envía constancias de 3 elementos



Internet folio 468 a 504. 014  
Propuesta técnica.  
Planta y UPS folio 512 a 516. 014  
Propuesta técnica.

El licitante deberá mostrar los documentos comprobatorios que acrediten las anteriores características, como pueden ser: contratos vigentes, facturas y/o especificaciones técnicas del equipo.

Acreditar, que cuenta las medidas de seguridad físicas para:

- A. Prevenir el acceso no autorizado al perímetro de la organización, instalaciones físicas, áreas críticas, recursos e información.
- B. Prevenir daño o interferencia a instalaciones físicas, áreas críticas de la organización, recursos e información.
- C. Proteger recursos móviles, portátiles, soportes físicos o electrónicos que salgan de la organización.
- D. Proveer a equipos que almacenan datos personales de mantenimiento eficaz.

Folio 531 a  
536. 014  
Propuesta  
técnica.

2 2

a. Cumple

El licitante deberá mostrar los documentos comprobatorios tales como manuales de procedimientos; reglas, lineamientos o cualquier normatividad interna y/o reconocimientos emitidos por autoridades competentes.

Acreditar que cuenta con protocolo de borrado seguro de información.

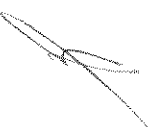
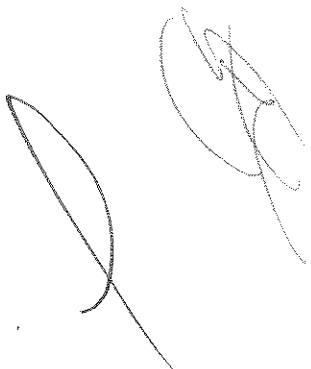
Folio 525 y  
526. 014  
Propuesta  
técnica.

2 2

a. Cuenta con protocolo

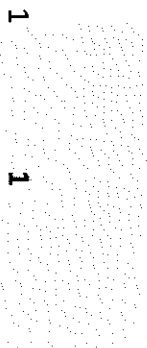


El licitante deberá mostrar los documentos comprobatorios tales como manuales de procedimientos; reglas, lineamientos o cualquier normatividad interna y/o reconocimientos emitidos por autoridades competentes.



Acreditar, mediante escritura o contrato vigente de arrendamiento o comodato a nombre del licitante, que adicional a las instalaciones primarias, cuenta con instalaciones secundarias para que en caso de emergencia se pueda brindar "Los Servicios" en una sede alternativa.

b. Cuenta con sede alternativa


1 

Folio 505 a Presenta contrato  
511. 014 con inmobiliaria  
Propuesta técnica. 1

**a.3 Participación de personas con discapacidad**

Acreditar mediante documento que cuenta con personal contratado con alguna discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses.

a. Cumple

1  0

No presenta documento

Para acceder a los puntos de este rubro, el licitante deberá comprobar mediante el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social. En su caso, aviso de alta al régimen que resulte equiparable en su país al del Instituto Mexicano del Seguro Social.

**a.4 Participación de micro, pequeñas y medianas empresas**

Acreditar que cuenta con participación de micro, pequeñas y medianas empresas que produce bienes con innovación tecnológica relacionadas con el servicio, a través del registro ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

a. Cumple 0.5 0

**a.5 Participación en políticas y prácticas de igualdad de género**

Acreditar mediante certificación que avale la igualdad laboral e inclusión de acuerdo con la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación NMX-R025-SCFI-2015 o en el caso de licitantes extranjeros, aquel que resulte equivalente.

a. Cumple 0.5 0

**a.6 Valores agregados**

No presenta documento

No presenta documento



Acreditar que cuenta con Certificación de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001:2012 y con la Certificación ISO 18295-1:2017 Centros de Contacto con el Cliente.

También se acepta ISO/IEC 27001:2013

Folio 541 y ISO/IEC 27001:2013  
543. 014  
Propuesta  
técnica.

a. Cuenta con 1 certificación	1	1	1
b. Cuenta con las 2 certificaciones	2	1	1
Subtotal	24	18	18

**b) EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE (EE)**  
**b.1 Experiencia**

El licitante deberá de contar con al menos dos (2) años de experiencia en la implementación de servicios de atención telefónica a nivel nacional, través de la atención de llamadas de entrada (inbound)

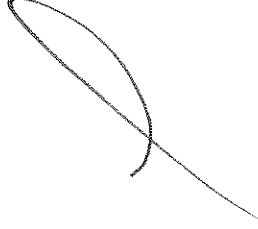
- a. 2 contratos
- b. 3 contratos
- c. 4 contratos

4

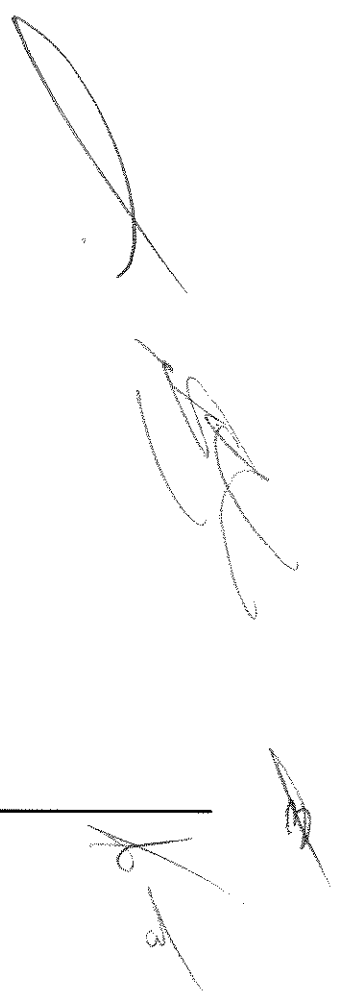
6

8

014 Propuesta 1. Seguros monterrey  
técnica. 2016. Servicio de  
1. Folio 544 a calidad de llamadas. No  
559 cumple con objeto  
2. Folio 560 a 2. Sin Delantal 2018.  
584 Atención llamadas de  
3. Folio 585 a entrada. CUMPLE  
605 3. ACE Seguros 2013.  
4. Folio 606 a Revisión y evaluación  
615 de llamadas de  
5. Folio 620 a telemarketing. No  
639 cumple con objeto ni  
6. Folio 640 a vigencia (mayor a 7  
696 años)  
4. Come ya 2018.  
Recepción de llamadas.  
CUMPLE  
5. Conektame 2021.  
Contact Center.  
CUMPLE  
6. Fovisste 2022.  
Centro de contacto.  
CUMPLE



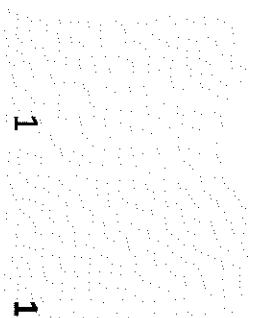
Para acceder a los puntos de este rubro, el licitante debe presentar contratos con fecha de suscripción no mayor a 7 años. Los contratos presentados con fecha de suscripción mayor a 7 años 1 día no serán contemplados para la asignación de puntos. Si el licitante no cumple con el número de años de experiencia mínima requerida a través de la presentación de los contratos solicitados, no se asignará puntuación alguna.



## **b.2 Especialidad**

Acreditar que cuenta con Project Manager Profesional (PMI) certificado, presentando copia simple de la certificación que su personal propuesto haya obtenido.

a. Cuenta con Project Manager Profesional.



1

1

Folio 697.  
014  
Propuesta  
técnica.

A.S.R.  
Validado en  
<https://www.pmi.org/certifications/certification-resources/registry>



Presentación de contratos, con los cuales el licitante, acredite que ha proporcionado servicios que son iguales o similares en características a los servicios que se están solicitando en este procedimiento de contratación. Se entenderán por servicios iguales o similares, los servicios descritos en este Anexo Técnico. Si el licitante no cumple con al menos un contrato concluido satisfactoriamente, no se asignará puntuación alguna.

014  
Propuesta  
técnica.  
1. Folio 544 a 559  
2. Folio 560 a 584  
3. Folio 585 a 605  
4. Folio 606 a 615  
5. Folio 620 a 639  
6. Folio 640 A 696

1. Seguros monterrey 2016. Servicio de calidad de llamadas. No cumple con objeto  
2. Sin Delantal 2018. Atención llamadas de entrada. CUMPLE  
3. ACE Seguros 2013. Revisión y evaluación de llamadas de telemarketing. No cumple con objeto ni vigencia (mayor a 7 años)  
4. Come ya 2018. Recepción de llamadas. CUMPLE  
5. Conektame 2021. Contact Center. CUMPLE  
6. Fovisste 2022. Centro de contacto. CUMPLE

a. 1 contrato

b. 2 contratos

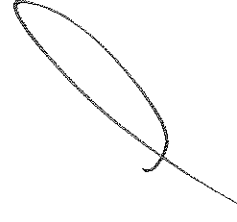
c. 3 contratos o más

2

4

6

3  
6



Para acceder a los puntos de este rubro, el licitante debe acreditarlo mediante



Acreditar, a través de un documento que contenga las ligas electrónicas, páginas de internet, aplicaciones o números telefónicos, que cuenta con, por lo menos, 1 servicio de chat en vivo y 1 servicio de asesoría vía WhatsApp en operación.

- a. Cuenta con servicio de chat en vivo
- b. Cuenta con servicio de WhatsApp
- c. Cuenta con servicio de chat en vivo y WhatsApp

1 3  
2  
3

Folio 856 a  
871. 014  
Propuesta  
técnica.

Whatsapp  
<https://conekta.com/>  
funciona  
correctamente

Chat  
<https://www.facebook.com/FovisssteMX>  
correcto

Para acceder a los puntos de este rubro, se verificará que las ligas electrónicas, páginas de internet, aplicaciones o números telefónicos estén en operación, es decir, dando servicio a alguna organización pública o privada. Para ello, se realizará una prueba de acceso y asesoría solicitada y atendida; si como resultado de la prueba no se tiene acceso a las páginas de internet, aplicaciones y/o números telefónicos, o si la asesoría no es atendida, no se asignarán puntos en el rubro específico.

Subtotal 18 18

**c) PROPUESTA DE TRABAJO (PT)**

**c.1 Metodología para la prestación del servicio**

Documento donde se indique la metodología a emplear para la prestación del servicio solicitado, que indique como mínimo: objetivo, actividades generales y responsables por actividad (incluir correo electrónico y teléfono de contacto)

Folio 872 a  
919. 014  
Propuesta  
técnica.

3 3

a. Cumple

Si el documento no contiene, como mínimo, las características señaladas, no se otorgarán puntos.

**c.2 Plan de trabajo propuesto por el licitante**

Plan de trabajo con la descripción de cada uno de "Los Servicios" así como cronograma que incluya, por lo menos, la capacitación e implementación del chat en vivo y WhatsApp.

Folio 920 a  
930. 014  
Propuesta  
técnica.

4 4

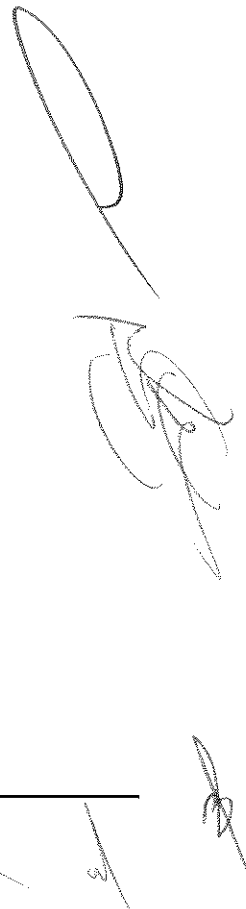
a. Cumple

Si el documento no contiene, como mínimo, las características señaladas, no se otorgarán puntos.

**c.3 Esquema estructural de la organización de los recursos humanos**



Plan de Distribución de Personal por Estación de acuerdo a lo señalado en el numeral A.6 del Anexo Número 1.



Folio 930 a  
931.014  
Propuesta  
técnica.

a. Cumple  
Si el documento no contiene, como mínimo, las características señaladas, no se otorgarán puntos.

3 3

Subtotal

10 10

**d) CUMPLIMIENTO A CONTRATOS (CC)**  
**d.1 Cumplimiento de contratos**

Acreditar que cumplió de manera correcta con

014

Propuesta  
técnica.

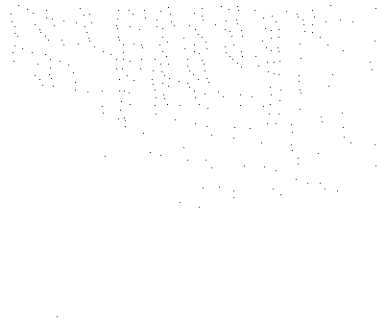
1. Folio 938

2. Folio 940 a  
946

3. Folio 947 a  
952

4. Folio 953  
5. Folio 954

a. 1 carta o documento de cumplimiento



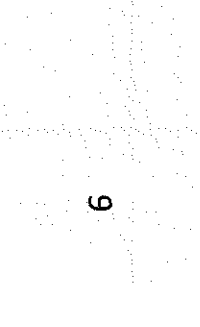
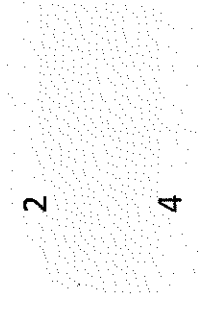
2

4

6

8

b. 2 cartas o documento de cumplimiento



c. 3 cartas o documento de cumplimiento

d. 4 cartas o documento de cumplimiento

6

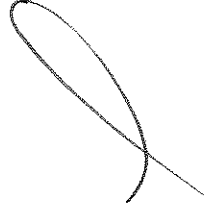
1. Seguros Monterrey.  
2017. Servicio de  
monitoreo. No cumple  
con el objeto.  
2. Sin delantal. 2019.  
Acta de cierre campaña  
inbound. CUMPLE  
3. Sin delantal. 2019.  
Acta de cierre campaña  
contact center account  
management. CUMPLE  
4. Ace seguros 2016.  
Monitoreo de llamadas.  
No cumple con objeto.  
5. Ifood. 2020. CUMPLE

La(s) carta(s) o escritos deben especificar que "El Proveedor" cumplió en tiempo y forma con el servicio contratado, indicando que se trató de un servicio de call-center o centro de contacto, especificando horario y periodo en el cual se prestó el mismo y; deben presentarse en papel membretado, firmado por el representante legal o la persona facultada para la administración del contrato. En su caso, se puede presentar documento como acta entrega-recepción o cancelación de garantía. Las cartas y/o documentación no deben ser mayores a 10 años de expedición.

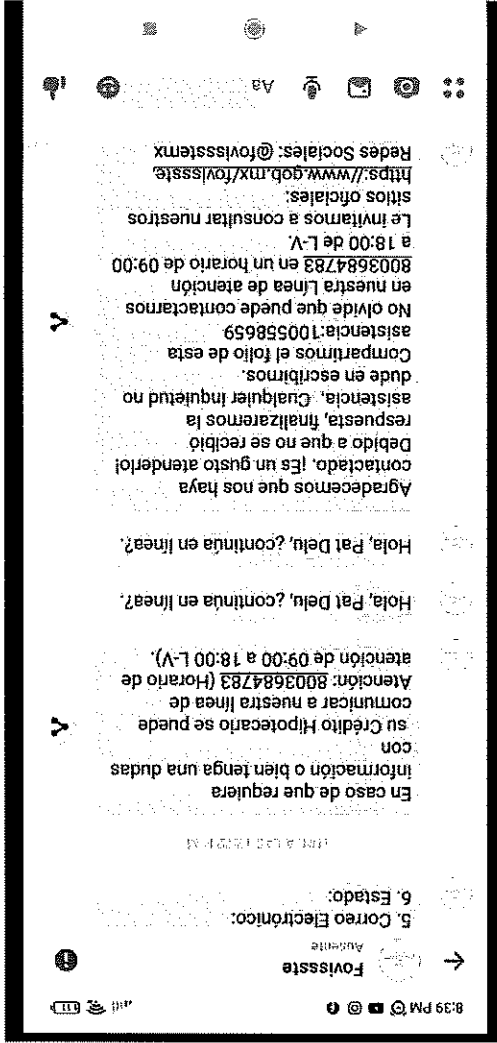
<b>Subtotal</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>52</b>

Rubro	Puntos a obtener	Puntos obtenidos
a) Capacidad del Licitante (CL)	24	18
b) Experiencia y especialidad del licitante (EE)	18	18

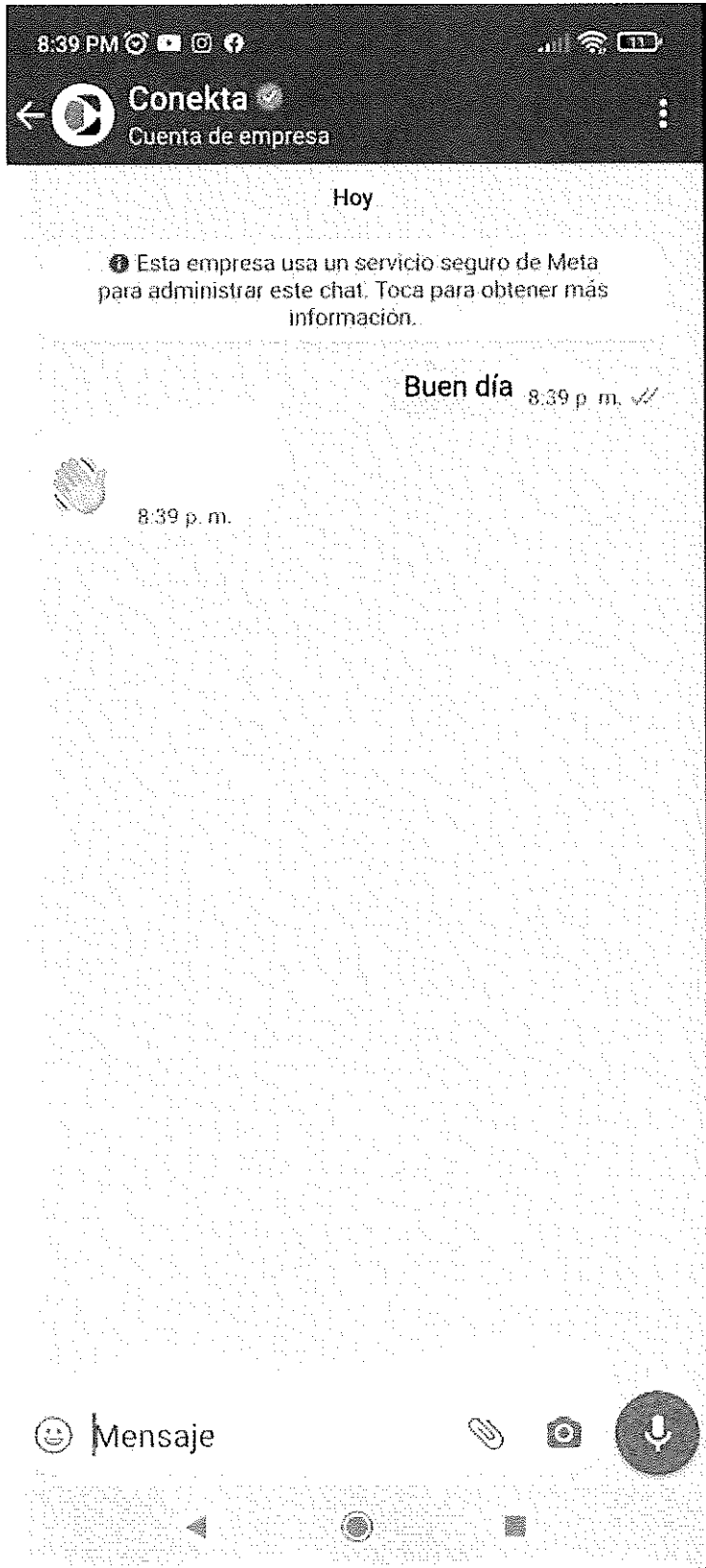
c) Propuesta de trabajo (PT)	10	10
d) Cumplimiento de contratos (CC)	8	6
Total	60	52



Verificación chat en vivo y WhatsApp







*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Handwritten signature or scribble.

Handwritten signature or scribble.

Handwritten signature or scribble.

**Propuesta técnica**

	Puntos a obtener	Puntos otorgados	Notas de la junta de	Páginas Comentario
<p><b>a.1 Capacidad de los recursos humanos:</b>  <b>1.- Experiencia en asuntos relacionados con el servicio</b>                      Experiencia del "Supervisor de Operaciones" en número 800, call-center y/o centro de contacto.</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1 puesto para supervisor</p>	<p>012- L.A.A.R. 2016- PYP.A.1.1.Ex Actual perencia.Sup ervisor</p>
<p>Experiencia del "Supervisor de Operaciones" en la supervisión, de forma simultánea, de cuando menos:</p>	<p>1</p>	<p>2</p>	<p></p>	<p>012- Mas de 100 PYP.A.1.1.Ex operadores perencia.Sup ervisor</p>
<p>Para acceder a los puntos de este rubro se debe indicar en el informe curricular de la persona. Además, se deben incluir datos de contacto para que "El Instituto" pueda verificar la información.                      En caso de que, al hacer la verificación, la información contenida en el currículum no coincida, no se otorgarán puntos.</p>	<p>1</p>	<p>2</p>	<p></p>	<p></p>

**2.- Competencia o habilidad en el trabajo**

-Último grado de estudios del "Supervisor de Operaciones".

8 o/16  
puestos de  
agentes

a. Licenciatura con 100% de créditos o título, en áreas de ciencias sociales, administrativas o humanidades.

1 1

Folio 4. 013- L.A.A.R. Título  
PYP.A.1.2.Co licenciatura en  
mpetencia.o. administración  
habilidad.en.  
el.trabajo

- Nivel académico de "Los Operadores"

a. Carrera técnica o licenciatura, en áreas de ciencias sociales, administrativas o humanidades, en curso o trunca.


1 2

50% más 1  
en la carrera

b. Licenciatura con 100% de créditos o título, en áreas de ciencias sociales, administrativas o humanidades. 2

Folio 6 a 32.  
013-  
PYP.A.1.2.Co  
mpetencia.o.  
habilidad.en.  
el.trabajo

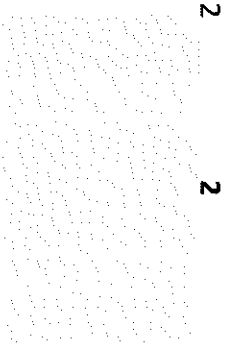
1 S. Carta de protesta-Contador Público  
2 R. Certificado de estudios-Comunicación  
3 A. Cedula-Relaciones Comerciales  
4 L. Carta de protesta-Contador Público  
5 E. Título-Lic. Administración  
6 M. Título-Lic. Administración  
7 B. Pasante-Contador Público  
8 E. Certificado de estudios-Admin. de empresas turísticas



Para acceder a los puntos de este rubro, el licitante deberá presentar documento, expedido por institución educativa, que acredite el último grado de estudios de cada persona (constancia de estudios, constancia de créditos, título o cédula profesional). Para el caso de licenciatura, el documento debe indicar la carrera, misma que debe estar en algún área de las ciencias sociales, administrativas o humanidades.  
Para el caso de "Los Operadores", el número de puntos se obtendrá tomando en cuenta el mayor número de personas que cumplan con el grado de estudios.

También se acepta carta de pasante o carta toma de protesta

Escrito libre, preferentemente identificado con membrete, nombre, denominación o razón social del Licitante, en el que el Representante Legal declare el nombre de la persona y las habilidades con que cuenta, de acuerdo con los incisos C.1 y C.2 del Anexo Número 1.



Folio 19 y 20.  
013-  
PYP.A.1.2.Co  
mpetencia.o.  
habilidad.en.  
el.trabajo

**3.-Dominio de herramientas**

Experiencia del "Supervisor de Operaciones" en campañas con números 800, call-center y/o centro de contacto.

a. Campañas outbound (ventas)

1 2

b. Campañas *inbound* (similares a lo requerido) 2

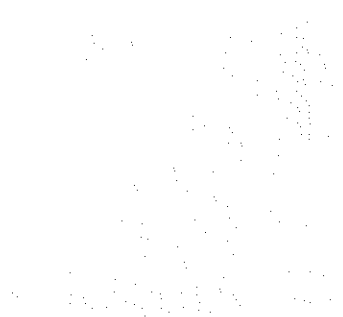
014- L.A.A.R. Menciona  
PYP.A.1.3.Do en CV. Outbound  
minio.de.Her e inbound  
ramientas  
012-  
PYP.A.1.1.Ex  
perienca.Sup  
ervisor

Para acceder a los puntos de este rubro se debe especificar en el informe curricular de la persona, el tipo de experiencia (outbound o inbound) Además, se deben incluir datos de contacto para que "El Instituto" pueda verificar la información.

En caso de que, al hacer la verificación, la información contenida en el currículum no coincida, no se otorgarán puntos.

**a.2 Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento**

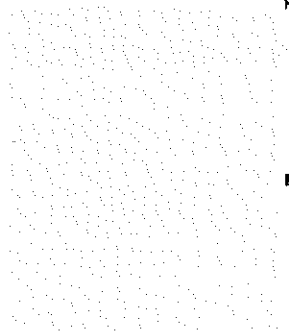
Los licitantes deberán acreditar contar con capacidad económica para cumplir las obligaciones que se derivan del contrato correspondiente, comprobando que sus ingresos son equivalentes hasta el veinte por ciento del monto total de su oferta; lo anterior deberá acreditarse mediante la presentación de la declaración anual del ejercicio fiscal 2021 y de la última declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta presentadas por el licitante ante el Servicio de Administración Tributaria.



a. Cumple



1 1



Folio 2 al 60.  
015-  
PYP.A.2.Capacidades, Recursos, Económico y Equipamiento

-Computador

a. Que soporte hasta 50 extensiones simultáneas

1 2

Folio 95 a Más de 250  
123. 015- canales

b. Que soporte más de 50 extensiones simultáneas

2 2

PYP.A.2.Capacidades, Recursos, Económico y Equipamiento

El licitante deberá mostrar los documentos comprobatorios que acrediten las anteriores características, como pueden ser: contratos vigentes, facturas y/o especificaciones técnicas del equipo.

Elementos de supervivencia de infraestructura en oficinas:  
Planta de energía eléctrica, sistema de UPS y acometida secundaria de internet.



a. Envía constancias de 1 o 2 elementos

1

2

Folio 124 a Cuenta con 3  
186. 015- elementos  
PYP.A.2.Capa  
cidad.Recurs  
os.Economic  
os.y.Equipam  
iento

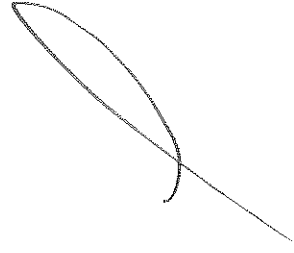
b. Envía constancias de 3 elementos

2

El licitante deberá mostrar los documentos comprobatorios que acrediten las anteriores características, como pueden ser: contratos vigentes, facturas y/o especificaciones técnicas del equipo.

Acreditar, que cuenta las medidas de seguridad físicas para:

- A. Prevenir el acceso no autorizado al perímetro de la organización, instalaciones físicas, áreas críticas, recursos e información.
- B. Prevenir daño o interferencia a instalaciones físicas, áreas críticas de la organización, recursos e información.
- C. Proteger recursos móviles, portátiles, soportes físicos o electrónicos que salgan de la organización.
- D. Proveer a equipos que almacenan datos personales de mantenimiento eficaz.



a. Cumple



2

2



Folio 188 a  
336. 015-  
PYP .A.2. Capa  
cidad: Recurs  
os. Economic  
os. Y. Equipam  
iento



El licitante deberá mostrar los documentos comprobatorios tales como manuales de procedimientos; reglas, lineamientos o cualquier normatividad interna y/o reconocimientos emitidos por autoridades competentes. Acreditar que cuenta con protocolo de borrado seguro de información.



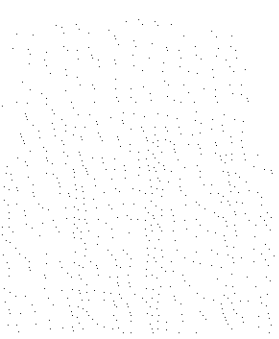
a. Cuenta con protocolo

2

2

Folio 337 a  
352. 015-  
PYP .A.2. Capa  
cidad: Recurs  
os. Economic  
os. Y. Equipam  
iento.

El licitante deberá mostrar los documentos comprobatorios tales como manuales de procedimientos; reglas, lineamientos o cualquier normatividad interna y/o reconocimientos emitidos por autoridades competentes. Acreditar, mediante escritura o contrato vigente de arrendamiento o comodato a nombre del licitante, que adicional a las instalaciones primarias, cuenta con instalaciones secundarias para que en caso de emergencia se pueda brindar "Los Servicios" en una sede alternativa.



Folio 353 a  
363. 015-  
PYP.A.2.Capa  
cidad.Recurs  
os.Economic  
os.y.Equipam  
iento

1 1

b. Cuenta con sede alternativa

**a.3 Participación de personas con discapacidad**

Acreditar mediante documento que cuenta con personal contratado con alguna discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses.

a. Cumple

1

1

016- 20% de su  
PYP.A.3.Pers personal con  
onas.Con.Dis discapacidad.  
capacidad

Para acceder a los puntos de este rubro, el licitante deberá comprobar mediante el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social. En su caso, aviso de alta al régimen que resulte equiparable en su país al del Instituto Mexicano del Seguro Social.

**a.4 Participación de micro, pequeñas y medianas empresas**

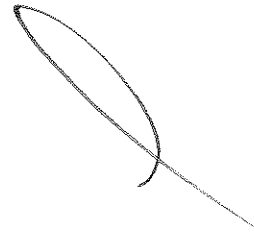
Acreditar que cuenta con participación de micro, pequeñas y medianas empresas que produce bienes con innovación tecnológica relacionadas con el servicio, a través del registro ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

a. Cumple

0.5

0

No presenta



**a.5 Participación en políticas y prácticas de igualdad de género**

Acreditar mediante certificación que avale la igualdad laboral e inclusión de acuerdo con la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación NMX-R025-SCFI-2015 o en el caso de licitantes extranjeros, aquel que resulte equivalente.

a. Cumple

0.5

0.5

017-

PYP.A.5.Equi  
dad.de.Gene  
ro

**a.6 Valores agregados**

Acreditar que cuenta con Certificación de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001:2012 y con la Certificación ISO 18295-1:2017 Centros de Contacto con el Cliente.

También se  
acepta  
ISO/IEC  
27001:2013.

a. Cuenta con 1 certificación

1

1

018- ISO/IEC  
PYP.A.6.Valo 27001:2013  
res.Agregado  
S

b. Cuenta con las 2 certificaciones

2

Subtotal

24

22.5

**b) EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE (EE)**


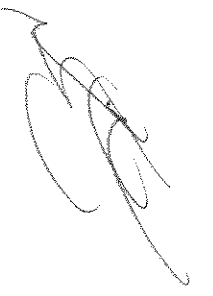

**b.1 Experiencia**

El licitante deberá de contar con al menos dos (2) años de experiencia en la implementación de servicios de atención telefónica a nivel nacional, través de la atención de llamadas de entrada (inbound)

---

019-PYP-B.1. 1. INFOASIST - IKE  
Experiencia 2015. Centro de  
atención telefónica.  
1. Folio 382 a CUMPLE.  
423  
2. Folio 425 a BARASSA Seguros  
y Asistencia 2016.  
452 Centro de atención  
3. Folio 453 a telefónica. CUMPLE  
469 3. Amehuan 2018.  
4. Folio 470 a Centro de atención  
486 telefónica, sms,  
5. Folio 487 a telemensajes,  
496 chatbot .CUMPLE  
6. Folio 497 a 4. Amehuan 2019,  
538 Centro de atención  
7. Folio 834 a telefónica, sms,  
841 telemensajes,  
chatbot .CUMPLE  
5. Grupo Aduanal  
Fercó 2020. Centro  
de atención  
telefónica, chat,  
correo. CUMPLE



6. CM Diseño y soluciones Administrativa 2021. Centro de contacto, atención telefónica, chat. CUMPLE.  
 7. Make-Contact 2022. Centro de Atención telefónica. CUMPLE

a. 2 contratos	4	8	
b. 3 contratos	6		
c. 4 contratos	8		
<p>Para acceder a los puntos de este rubro, el licitante debe presentar contratos con fecha de suscripción no mayor a 7 años. Los contratos presentados con fecha de suscripción mayor a 7 años 1 día no serán contemplados para la asignación de puntos.</p> <p>Si el licitante no cumple con el número de años de experiencia mínima requerida a través de la presentación de los contratos solicitados, no se asignará puntuación alguna.</p>			
<p><b>b.2 Especialidad</b></p> <p>Acreditar que cuenta con Project Manager Profesional (PMI) certificado, presentando copia simple de la certificación que su personal propuesto haya obtenido.</p>			
a. Cuenta con Project Manager Profesional.	1	0	No presenta

Presentación de contratos, con los cuales el licitante, acredite que ha proporcionado servicios que son iguales o similares en características a los servicios que se están solicitando en este procedimiento de contratación. Se entenderán por servicios iguales o similares, los servicios descritos en este Anexo Técnico. Si el licitante no cumple con al menos un contrato concluido satisfactoriamente, no se asignará puntuación alguna.

019-PYP.B.1. 1. INFOASIST - IKE  
Experiencia 2015. Centro de  
1. Folio 382 a atención  
423 telefónica.  
2. Folio 425 a CUMPLE.  
452 2. BARASSA  
3. Folio 453 a Seguros y  
469 Asistencia 2016.  
4. Folio 470 a Centro de  
486 atención  
5. Folio 487 a telefónica.  
496 CUMPLE  
6. Folio 497 a 3. Amehuan 2018.  
538 Centro de  
7. Folio 834 a atención  
841 telefónica, sms,  
telemensajes,  
chatbot .CUMPLE  
4. Amehuan 2019.  
6. CM Diseño y  
soluciones  
Administrativa  
2021. Centro de  
contacto,  
atención  
telefónica, chat.  
CUMPLE.  
7. Make-Contact  
2022. Centro de  
Atención  
telefónica.  
CUMPLE

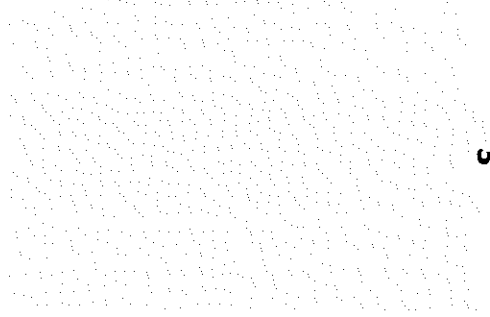
- a. 1 contrato 2
- b. 2 contratos 4
- c. 3 contratos o más 6



*[Handwritten signatures and initials]*

Para acceder a los puntos de este rubro, el licitante debe acreditarlo mediante presentación de Acreditar, a través de un documento que contenga las ligas electrónicas, páginas de internet, aplicaciones o números telefónicos, que cuenta con, por lo menos, 1 servicio de chat en vivo y 1 servicio de asesoría vía WhatsApp en operación.

- a. Cuenta con servicio de chat en vivo 1
- b. Cuenta con servicio de WhatsApp 2
- c. Cuenta con servicio de chat en vivo y WhatsApp 3



Folio 703. <http://grupoadua.nalferco.com>  
020-PYP.B.2. <https://www.mak.econtact.com.mx/>  
Especialidad Se verificó servicio de whatsapp y chat en vivo



Para acceder a los puntos de este rubro, se verificará que las ligas electrónicas, páginas de internet, aplicaciones o números telefónicos estén en operación, es decir, dando servicio a alguna organización pública o privada. Para ello, se realizará una prueba de acceso y asesoría solicitada y atendida; si como resultado de la prueba no se tiene acceso a las páginas de internet, aplicaciones y/o números telefónicos, o si la asesoría no es atendida, no se asignarán puntos en el rubro específico.

Subtotal

18

17

### **c) PROPUESTA DE TRABAJO (PT)**

#### **c.1 Metodología para la prestación del servicio**

Documento donde se indique la metodología a emplear para la prestación del servicio solicitado, que indique como mínimo: objetivo, actividades

a. Cumple

3

3

021-  
PYP.C.1.Met  
odologia

Si el documento no contiene, como mínimo, las características señaladas, no se otorgarán puntos.

#### **c.2 Plan de trabajo propuesto por el licitante**

Plan de trabajo con la descripción de cada uno de "Los Servicios" así como cronograma que incluya, por lo menos, la capacitación e implementación del chat en vivo y WhatsApp.



a. Cumple	4	4	022- PYP.C.2.Plan. de.Trabajo
Si el documento no contiene, como mínimo, las características señaladas, no se otorgarán puntos.			
<b>c.3 Esquema estructural de la organización de los recursos humanos</b> Plan de Distribución de Personal por Estación de acuerdo a lo señalado en el numeral A.6 del Anexo Número 1.			
a. Cumple	3	3	023- PYP.C.3.Esqu ema.Estructu ral
Si el documento no contiene, como mínimo, las características señaladas, no se otorgarán puntos.			
Subtotal	10	10	
<b>d) CUMPLIMIENTO A CONTRATOS (CC)</b> <b>d.1 Cumplimiento de contratos</b>			
Acreditar que cumplió de manera correcta con la implementación de servicios de call-center o centro de contacto.			

024- 1 Info Asist 2017.  
PYP.D.1.Cum CUMPLE  
plimiento 2 Barassa 2019.  
1. Folio 828 CUMPLE  
2. Folio 829 3 Amehuan 2020.  
3. Folio 830 CUMPLE  
4. Folio 831 4. Amehuan 2022.  
5. Folio 832 CUMPLE  
6. Folio 833 5. Ferco 2022.  
CUMPLE  
6. Diseño y  
soluciones  
administrativas  
2022. CUMPLE

8

2

a. 1 carta o documento de cumplimiento

4

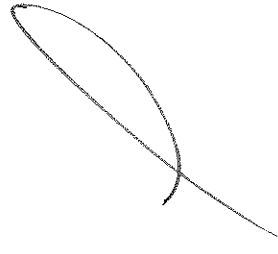
b. 2 cartas o documento de cumplimiento

6

c. 3 cartas o documento de cumplimiento

8

d. 4 cartas o documento de cumplimiento



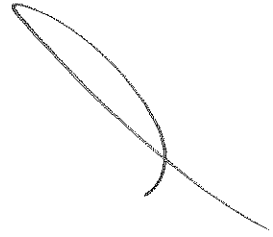
La(s) carta(s) o escritos deben especificar que "El Proveedor" cumplió en tiempo y forma con el servicio contratado, indicando que se trató de un servicio de call-center o centro de contacto, especificando horario y periodo en el cual se prestó el mismo y; deben presentarse en papel membretado, firmado por el representante legal o la persona facultada para la administración del contrato.

En su caso, se puede presentar documento como acta entrega-recepción o cancelación de garantía. Las cartas y/o documentación no deben ser mayores a 10 años de expedición.

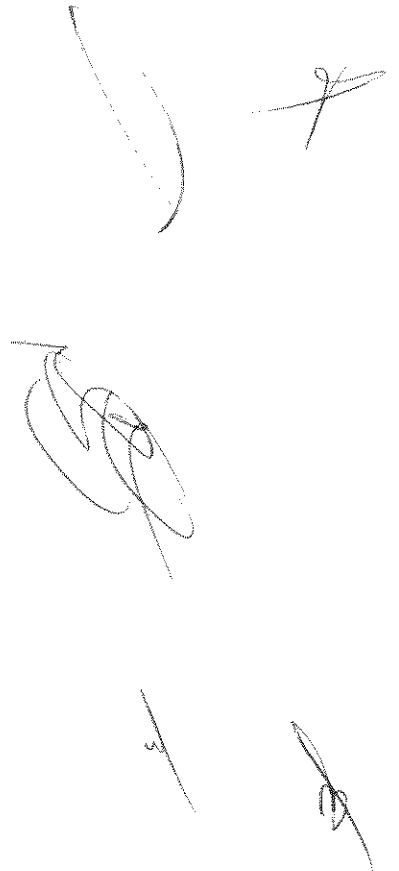
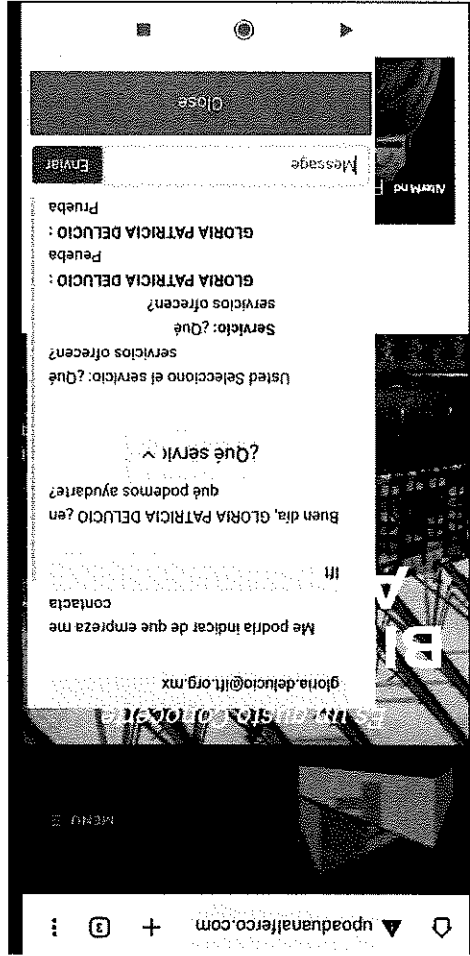
<b>Subtotal</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>57.5</b>

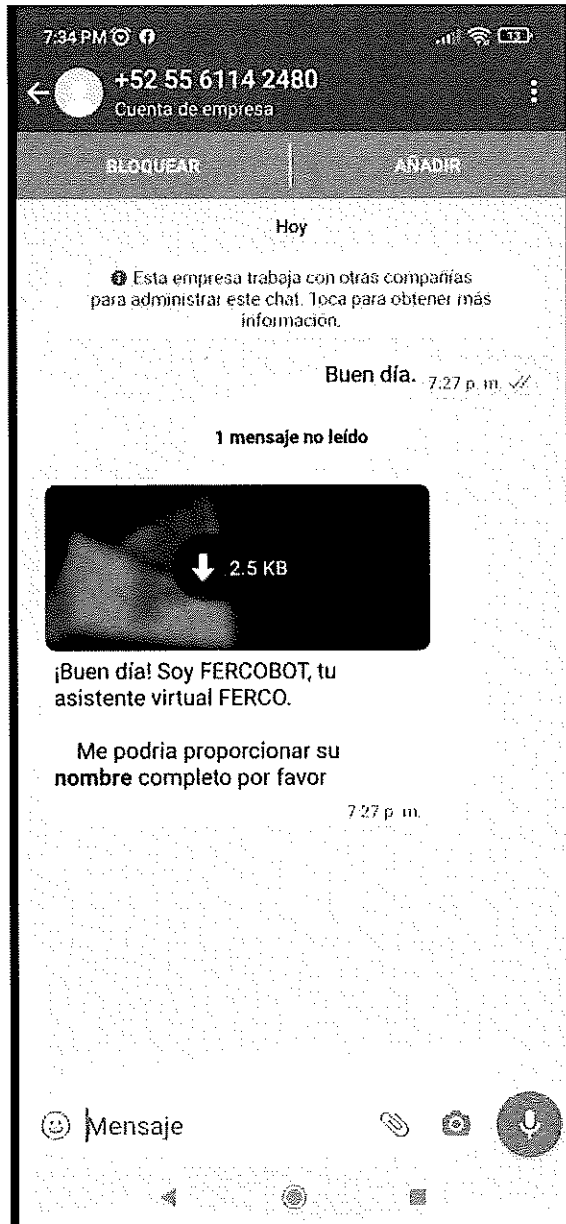
Rubro	Puntos a obtener	Puntos obtenidos
a) Capacidad del Licitante (CL)	24	22.5
b) Experiencia y especialidad del licitante (EE)	18	17

c) Propuesta de trabajo (PT)	10	10
d) Cumplimiento de contratos (CC)	8	8
Total	60	57.5



Verificación chat en vivo y WhatsApp





*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

