



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

En la Ciudad de México siendo las 15:30 horas, del día 13 de marzo de 2020 en la Sala Antonio Gómez Robledo del piso 3 del Edificio Tlatelolco, ubicada en: Plaza Juárez No. 20, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010; se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta, con objeto de dar continuidad a la junta de aclaraciones de la convocatoria a la licitación indicada al rubro, de acuerdo a lo previsto en los artículos 33 y 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, la Ley), 45 y 46 del Reglamento de la Ley (en adelante Reglamento), así como del numeral 3.2 Calendario de eventos de la convocatoria a la licitación.

Este acto fue presidido por la C. Karla Magdalena Rosas Vázquez, servidor público designado por la convocante la Secretaría de Relaciones Exteriores, quien al inicio de esta junta, comunicó a los asistentes que de conformidad con el artículo 33 Bis de la Ley, solamente se atenderán solicitudes de aclaración a las respuesta emitidas por la convocante en primera instancia y cuyas solicitudes se hallan recibido dentro del plazo establecido en la anterior junta de aclaraciones es decir, de las 08:00 a las 14:00 horas del día de hoy.

La Presidente del acto, fue asistido por los representantes del área requirente, la Dirección General de Delegaciones y el área técnica la Dirección General de Tecnologías de la Información e Innovación, los cuales solventarán las preguntas de carácter técnico, asimismo las preguntas de carácter administrativo serán solventadas por la representante del área contratante, la Dirección General Adjunta de Adquisiciones y Control de Bienes asistida por la Subdirección de Adquisiciones y Contrataciones.

Se informa a los licitantes que la junta se suspende de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 del Reglamento, toda vez que por el volumen de los cuestionamientos recibidos se requiere de mayor tiempo a efecto de dar respuesta a cada uno de los licitantes. Por tal razón las respuestas pendientes serán atendidas a partir de las **17:40 horas**, del día **13 de marzo de 2020**, en la Sala Antonio Gómez Robledo del piso 3 del Edificio Tlatelolco, ubicada en: Plaza Juárez No. 20, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010.

Siendo las **17:40 horas**, del día **13 de marzo de 2020**, en la Sala Antonio Gómez Robledo del piso 3 del Edificio Tlatelolco, ubicada en: Plaza Juárez No. 20, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, se retoma la junta de aclaraciones.

La Presidente, dio inicio al acto señalando que se recibieron en tiempo y forma, de conformidad al artículo 46 Fracción III del Reglamento de la Ley las solicitudes de aclaración de las respuestas dadas por la convocante, de las siguientes empresas:

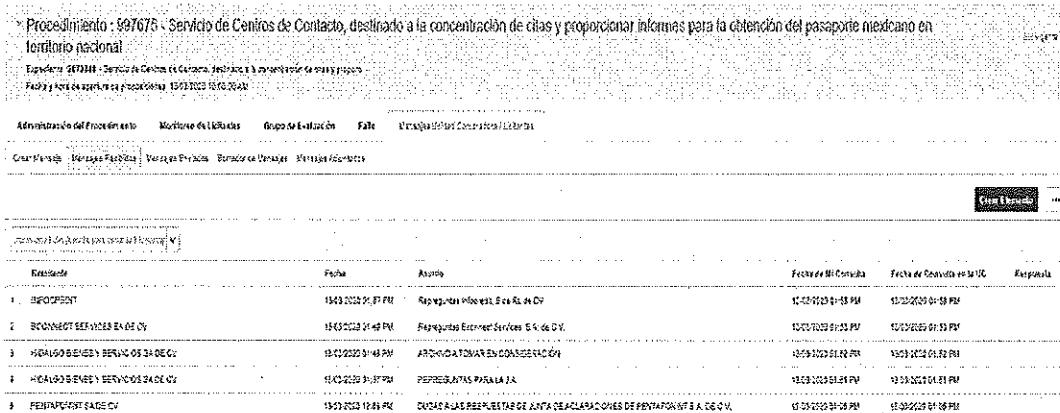


ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

Table with 4 columns: No., NOMBRE, RAZÓN Ó DENOMINACIÓN SOCIAL, FORMA DE PRESENTACIÓN, No. De PREGUNTAS. Rows include INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., BCONNECT SERVICES, S.A. DE C.V., PENTAFONINT, S.A. DE C.V., and HIDALGO BIENES Y SERVICIOS, S.A. DE C.V.

Como lo muestra la siguiente pantalla:



De conformidad con los artículos 26 penúltimo párrafo de la Ley y 45 de su Reglamento, a este acto no asistieron personas que manifestaran su interés de estar presentes en el mismo.

La Convocante realiza los siguientes cambios con fundamento en el Artículo 33 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público a la convocatoria de la licitación:

Precisión uno: se adjunta la nueva tabla de puntos y porcentajes.

Del licitante INFOCREDIT, S.A. de C.V.

1. De su respuesta a la pregunta 3 de mi representada, la empresa Infocredit, S de RL de CV., que a la letra dice "Se aclara a los licitantes que al inicio, y por un periodo mínimo de 30 días, deberá contar con un mínimo de 400 posiciones simultáneas, es decir, 400 estaciones de trabajo con un agente operando". La convocante no es clara con la respuesta brindada, por lo que solicito que amablemente pueda responder lo siguiente:

Handwritten signatures and initials on the right side of the page.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

Pregunta:

La solicitud inicial de la convocante es contar con 400 posiciones simultáneas durante los primeros 30 días como mínimo, durante la ventana de servicio establecida en el anexo. Para brindar esta condición se necesita una inversión en la totalidad de los sueldos y salarios para los agentes telefónicos, durante el periodo mencionado, sin embargo, las condiciones de pago establecen que solo se pagarán los tiempos de atención o seguimiento a una llamada de un usuario, cuando el porcentaje de ocupación por agente es igual o mayor al 70% en promedio mensual. Lo cual es una condición contradictoria a la solicitud de las 400 posiciones simultáneas ya que el no cumplir con el porcentaje de ocupación, debido al gran número de agentes asignados y a que la convocante no asegura que estos estarán operando al 100 por ciento, no permite cobrar los servicios y el no contar con la totalidad solicitada hace que el proveedor sea acreedor a una pena o deducción.

Es por esto que se le solicita a la convocante que defina una u otra condición, o bien permita que el proveedor no sea sujeto a sanciones (penas y deductivas) ya que no sería imputable al proveedor el no llegar a los objetivos establecidos.

Respuesta de la Convocante.

Las 400 posiciones son obligatorias los primeros 30 días.

2. De la tabla de puntos y porcentajes me permito hacerle la observación siguiente:

La suma de los puntos distribuidos da un total de 58 puntos y no 60 puntos, por lo que solicito a la convocante que amablemente pueda corregir la distribución de puntos para llegar a los 60 puntos.

Respuesta de la Convocante.

Se aclara a los licitantes que se da respuesta a su pregunta con la precisión uno de la presente acta.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

Del licitante BCONNECT SERVICES, S.A. DE C.V.

a).- De carácter administrativo

N° de pregunta y/o aclaración	Página de la Convocatoria	Numeral o punto específico de la Convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuesta (campo a llenarse por la convocante).
1		Acta de Junta de Aclaraciones	De acuerdo al artículo 33 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se solicita a la convocante que debido a la fecha del cierre de la junta de aclaraciones la fecha de apertura de propuesta deberá realizarse el 20 de marzo de 2020.	En cumplimiento a lo dispuesto en el penúltimo párrafo del artículo 33 Bis de la Ley, en este acto se establece el nuevo calendario.

b).- De carácter técnico

N° de Repregunta	Página Del Acta de la Junta de Aclaraciones	Numeral o punto específico de la Convocatoria	Repregunta Bconnect Services, S.A. de C.V.	Respuesta (campo a llenarse por la convocante).
1	4	Precisión No. 3(sic)	Se solicita a la Convocante tenga a bien modificar la determinación de Penas convencionales y deductivas establecidas en la precisión 3 de la Junta de Aclaraciones, debido a que las mismas no se aplican bajo el principio de proporcionalidad, de acuerdo a lo establecido en el Criterio AD-	Se aclara a los licitantes que las penas convencionales y deductivas fueron calculadas en apego a los ordenamientos legales aplicables.

Handwritten signature and initials



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

			05/2008 emitido por la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas, en relación al artículo 1844 del Código Civil Federal, de aplicación supletoria de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.	
2	17	<p>Precisión</p> <p>4. Nueva Tabla de Puntos y Porcentajes</p> <p>ii) Experiencia y Especialidad del Licitante.</p> <p>a) Experiencia (años)</p>	<p>Respetuosamente reiteramos a la Convocante que para el caso de contratos plurianuales, sean aceptados aquellos que estén aún vigentes, dado que esta petición no es contraria al Criterio TU-01/2012, el cual señala para el apartado de Experiencia que la Convocante, podrá establecer en la convocatoria a la licitación pública o en la invitación que se aceptará la presentación de contratos plurianuales y de contratos en los que se haya pactado que las obligaciones del proveedor o contratista se consideran divisibles, a efecto de sean susceptibles de computarse los años, meses o fracciones de año de dichos contratos, en los que se hayan concluido o</p>	<p>Se aclara a los licitantes que no se acepta su propuesta, de conformidad con lo establecido en el Criterio T-01/2012, para el rubro de Especialidad, los contratos deben estar concluidos antes de la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones.</p>

Handwritten signatures and initials:

✓ a

el

R. F. l



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

			<i>finiquitado obligaciones.</i>	
3	19	Respuesta a la pregunta 4 del licitante INFOCRE DIT. S.A. de C.V. "Se aclara a los licitantes que es correcta su apreciación, es necesario acreditar el uso y propiedad de las herramientas tecnológicas."	Entendemos que el uso y propiedad se puede comprobar con cualquiera de los documentos referidos por el licitante, es decir: contratos o facturas u órdenes de compra o mantenimiento, es correcta nuestra apreciación?	Se aclara al licitante que no es correcta su apreciación. Deberá apegarse a lo establecido en el Anexo Técnico.
4	27	Respuesta a la pregunta 4 de carácter administrativo del licitante CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA SA DE CV.	Respetuosamente hacemos notar a La Convocante que en Cierre del Acta de la Junta de Aclaraciones de la LPN No. LA-005000999-E53-2019, para La contratación del servicio de Centro de contacto destinado a la concertación de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional, convocada por esta misma Secretaría, fue la misma convocante	Se aclara a los licitantes que el contrato citado no es objeto de la presente convocatoria.

Handwritten signatures and initials



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

			<p>quien en la respuesta que da a la pregunta No. 3 del licitante Bervel S.A. de C.V. (pag 47 de 66) en referencia al apartado 4.14 Servicio de Redes Sociales acepta el no proporcionar el servicio de monitoreo de Redes Sociales dado que no es la naturaleza del objeto del presente procedimiento de contratación, se cita la respuesta a continuación:</p> <p>"Se acepta la propuesta y no será obligatorio proveer un community Manager"</p> <p>Por lo que solicitamos que, dado que su respuesta se contrapone a la contratación inmediata anterior del servicio objeto del presente procedimiento, se elimine el servicio de monitoreo de Redes Sociales, así como el proveer un community manager, dado que no corresponden a la naturaleza del presente procedimiento de contratación como quedó demostrado con anterioridad.</p>	
5	28	<p>Respuesta a la pregunta 5 de carácter</p>	<p>A nuestro entender la presentación del Alta del Trabajador ante el IMSS independientemente</p>	<p>No es correcta su apreciación.</p>

[Handwritten signatures and initials]



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

		administrativo del licitante CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA SA DE CV.	del régimen bajo el cual estén contratados permite que el Alta pueda estar a nombre de la empresa con la que el licitante tiene el contrato de prestación de servicios de personal, siempre y cuando se acredite la relación contractual entre ambas empresas y que la empresa que presta los servicios de administración de personal cumple con sus obligaciones en materia de seguridad social. ¿Es correcta nuestra apreciación?	
6	43	Respuesta a la pregunta 5 de Carácter Técnico Pentafofonía, S.A. de C.V.	A fin de permitir mayor participación de licitantes, se pide atentamente a la Convocante, establecer que está permitida la presentación del alta del trabajador ante el Instituto Mexicano del Seguro Social a nombre de las empresas encargadas de la administración del personal de los Licitantes, dado que este esquema de contratación es permitido por la Legislación Mexicana, para lo cual además de presentar el alta del trabajador ante el IMSS se acompañará copia del contrato de prestación de servicios	Se aclara al licitante que no acepta su propuesta.

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

			<p>de personal que exista entre el Licitante y la empresa contratista, así como el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad social vigente, lo cual darán certeza jurídica a la Convocante sobre la contratación del personal y el cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad social.</p> <p>Asimismo, en términos del Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/28 I.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, se prevee que está permitida esta figura al establecer que las opiniones se emiten tanto de los particulares que pretendan celebrar contratos (Licitantes) así como de que subcontraten.</p>	
7	57	<p>Respuesta a las preguntas 6 y 7 de carácter técnico Del Licitante HIDALGO BIENES Y</p>	<p>A nuestro entender el servicio de Chat deberá ser cotizado considerando una volumetría mensual de 40,000 interacciones, ¿es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>Es correcta su apreciación.</p>

[Handwritten signatures and initials]



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

		SERVICIO S, S.A. DE C.V.		
8	59	Respuesta a la pregunta 12 de carácter técnico del Licitante HIDALGO BIENES Y SERVICIO S, S.A. DE C.V.	En caso de que la herramienta para el borrado seguro de la información sea "opensource", es decir de código abierto, se podrá acreditar el uso y alcance de la misma por medio de pantallas, así como el manual y/o la ficha técnica que evidencie su funcionamiento?	No se aceptan herramientas "opensource".

c).- De carácter legal

N° de pregunta y/o aclaración	Página de la Convocatoria	Numeral o punto específico de la Convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuesta (campo a llenarse por la convocante).
1	9	Acta de Junta de Aclaraciones Precisión 3 Penas convencionales	Hacemos notar a La Convocante que reducir drásticamente el tiempo máximo establecido de 4 semanas a 10 días a partir de la fecha de notificación del fallo para poner en operación el enlace es un requisito que a todas luces favorece al proveedor actual del servicio, dado que ningún carrier puede proveer un enlace en un tiempo menor a 4 semanas, por lo	Se aclara a los licitantes que deberán apearse a lo solicitado en la presente convocatoria y a la respuesta otorgada en la pregunta de referencia.

Handwritten signatures and initials:
R. [Signature]
[Signature]



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

			<p>que este requisito limita la libre participación del resto de los licitantes, adicionalmente establecer una pena convencional del 100% del costo diario por el servicio no prestado excede el principio de proporcionalidad, de acuerdo a lo establecido en el Criterio AD-05/2008 emitido por la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas, en relación al artículo 1844 del Código Civil Federal, de aplicación supletoria de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.</p>	
--	--	--	--	--

**Del licitante HIDALGO BIENES Y SERVICIOS, S.A. DE C.V
REPREGUNTAS**

1.-NO REFERIMOS A LA PRECISION 1 AL RESPECTO SI BIEN ES CIERTO QUE EL ARTICULO 33 DE LA LAASSP OTORGA LA POTESTAD A LA CONVOCANTE DE MODIFICAR CUALQUIER ASPECTO ESTABLECIDO EN LA CONVOCATORIA LO CIERTO ES QUE DICHAS MODIFICACIONES SE ENTENDERAN LEGALES SIEMPRE Y CUANDO LAS MISMAS SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE FUNDADAS Y MOTIVADAS. ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACION?

[Handwritten signatures and initials]



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

AL RESPECTO FAVOR DE EXPLICAR DE MANERA CONTUNDENTE CUALES SON LAS RAZONES POR LAS QUE LA CONVOCANTE ELIMINA DEL GLOSARIO DE TERMINOS LOS SERVICIOS, FAVOR DE FUNDAMENTAR SU DICHO.

Respuesta de la Convocante.

Con fundamento en el artículo 45 sexto párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se desecha esta solicitud toda vez que no está planteada de manera concisa y no se encuentra directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria.

2.- En relación a la precisión 3, penas convencionales, específicamente a la corrección al inciso a), inciso b), inciso c), inciso j), inciso k), inciso l), inciso m), inciso o), en donde la convocante de forma unilateral eleva del 5% al 100%; del 1% al 100%, del 10% al 100%; del 0.5% al 10%; del 1% al 100%; del 1% al 100%; del 1% al 50% del costo diario de los servicios y del 5% al 50% del costo diario el monto de la pena convencional respectivamente, favor de indicar las razones lógico jurídicas que tomó en consideración para hacer tales precisiones.

En el mismo orden de ideas favor de mencionar el nombre o nombres de los servidores públicos responsables de tal modificación.

Por otra parte, si bien es cierto el ARTICULO 33 DE LA LAASSP OTORGA LA POTESTAD A LA CONVOCANTE DE MODIFICAR CUALQUIER ASPECTO ESTABLECIDO EN LA CONVOCATORIA LO CIERTO ES QUE DICHAS MODIFICACIONES SE ENTENDERAN LEGALES SIEMPRE Y CUANDO LAS MISMAS SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE FUNDADAS Y MOTIVADAS. ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACION?

Aún más, ¿podría la convocante aclararnos si existe responsabilidad para los servidores públicos que pudieran estarse inventando el monto de las penas convencionales, con el único propósito de entorpecer el procedimiento de contratación estableciendo en las bases requisitos u obligaciones carentes de sustento legal con el único fin de candadear la licitación que nos ocupa?

¿Para este miso caso está consiente la convocante que tanto las penas convencionales como las deductivas establecidas en las bases repercutirán irremediabilmente en el costo de los servicios?

¿Tiene claro la convocante que el artículo 134 constitucional obliga a los servidores públicos a establecer un pliego de requisitos, en este caso las bases, en donde se tutélela eficacia, la eficiencia buscando en todo momento las mejores condiciones para el estado?

[Handwritten signatures and initials]



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

Finalmente solicitamos de manera respetuosa a la convocante, ajuste el cobro de las penas convencionales a las disposiciones normativas previstas en la ley de tal suerte que las mismas no se constituyan en penas convencionales a todas luces exageradas en donde pudiéramos entender que el único propósito es desalentar al concurso de licitantes en el presente procedimiento de contratación; de no ser así, favor de indicarnos de manera clara y precisa ¿cuáles con los procedimientos para presentar una probable denuncia por probables actos contrarios a la ley o, si es el caso, que debemos presentar la inconformidad a que aluden las bases?

Respuesta de la Convocante.

Con fundamento en el artículo 45 sexto párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se desecha esta solicitud toda vez que no está planteada de manera concisa y no se encuentra directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria.

3.- En relación a la precisión 3, deducciones al pago, específicamente a la corrección a los incisos a), en donde la convocante modifica la deductiva del 0.5% a \$225.00; b) en donde la convocante modifica la deductiva del 10% a \$165,372.00; inciso c) en donde la convocante modifica la deductiva del 5% a \$13,533.00; inciso d) en donde la convocante modifica la deductiva del 3.0% a \$10.00 por cada evento; inciso f) en donde la convocante modifica la deductiva del 3% a una primera deductiva de \$40,000.00 y posteriormente de manera acumulable \$1,000.00 por cada 0.5% adicional; inciso g) en donde la convocante modifica la deductiva del 5% a una primera deductiva de \$5,000.00 y posteriormente de manera acumulable \$500.00 por cada 0.5 adicional; inciso h) en donde la convocante modifica la deductiva del 2%, 3% y 5% a \$200.00 por cada evento; inciso i) en donde la convocante modifica la deductiva del 2% a \$500.00 por cada evento; inciso k) en donde la convocante modifica la deductiva del 5% a una primera deducción de \$10,000.00 y posteriormente de manera acumulable de \$1,000.00 por cada 0.5%; inciso l) en donde la convocante modifica la deductiva del 3% a una primera deducción de \$5,000.00 y posteriormente de manera acumulable de \$500.00 por cada 0.5%; inciso m) en donde la convocante modifica la deductiva del 2%, 3% y 5% a \$200.00 por evento; Agrega la deductiva n) relativa a la interrupción del servicio de citas. Agrega la deductiva ñ) relativa a interrupción del servicio de chat; Agrega la deductiva o) relativa a entrega de certificados fuera de plazo, Agrega la deductiva p) relativa a la sustitución del administrador de proyecto; Agrega la deductiva q) relativa a la plantilla y perfil del personal; Agrega la deductiva r) relativa a la infraestructura tecnológica; Agrega la deductiva s) relativa a configuración de calendario; respectivamente, favor de indicar las razones lógico jurídicas que tomó en consideración para hacer tales precisiones.

En el mismo orden de ideas favor de mencionar el nombre o nombres de los servidores públicos responsables de tal modificación.

[Handwritten signatures and initials]



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

Por otra parte, si bien es cierto el ARTICULO 33 DE LA LAASSP OTORGA LA POTESTAD A LA CONVOCANTE DE MODIFICAR CUALQUIER ASPECTO ESTABLECIDO EN LA CONVOCATORIA LO CIERTO ES QUE DICHAS MODIFICACIONES SE ENTENDERAN LEGALES SIEMPRE Y CUANDO LAS MISMAS SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE FUNDADAS Y MOTIVADAS. ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACION?

Aún más, ¿podría la convocante aclararnos si existe responsabilidad para los servidores públicos que pudieran estarse inventando el monto de las penas convencionales, con el único propósito de entorpecer el procedimiento de contratación estableciendo en las bases requisitos u obligaciones carentes de sustento legal con el único fin de candadear la licitación que nos ocupa?

¿Para este miso caso está consiente la convocante que tanto las penas convencionales como las deductivas establecidas en las bases repercutirán irremediabilmente en el costo de los servicios?

¿Tiene claro la convocante que el artículo 134 constitucional obliga a los servidores públicos a establecer un pliego de requisitos, en este caso las bases, en donde se tuteléla eficacia, la eficiencia buscando en todo momento las mejores condiciones para el estado?

Finalmente solicitamos de manera respetuosa a la convocante, ajuste el cobro de las penas convencionales a las disposiciones normativas previstas en la ley de tal suerte que las mismas no se constituyan en penas convencionales a todas luces exageradas en donde pudiéramos entender que el único propósito es desalentar al concurrencia de licitantes en el presente procedimiento de contratación; de no ser así, favor de indicarnos de manera clara y precisa ¿cuáles con los procedimientos para presentar una probable denuncia por probables actos contrarios a la ley o, si es el caso, que debemos presentar la inconformidad a que aluden las bases?

Se aclara al licitante que el motivo por el cual se modificaron los porcentajes que refiere es porque el artículo 33 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público establece que a fin de no limitar la libre participación la convocante puede modificar aspectos de la convocatoria sin sustituir bienes o servicios convocados originalmente.

Asimismo, se modificaron los montos a fin de apegarse a los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, respetando el principio de proporcionalidad de la pena, considerando el grado de afectación a nivel nacional que provocaría la prestación de un servicio deficiente en el servicio de concertación de citas.

Por lo que hace al nombre de los servidores públicos que solicita le informo que los firmantes

De la afirmación del Licitante se advierte que está presuponiendo que incurrirá en incumplimientos totales y parciales



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

Respuesta de la Convocante.

Con fundamento en el artículo 45 sexto párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se desecha esta solicitud toda vez que no está planteada de manera concisa y no se encuentra directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria.

4. En relación a las respuestas otorgadas al licitante WISE INTERACTIONS, S.A. DE C.V.

Específicamente la respuesta 2, solicitamos a la convocante responda de manera clara y precisa puesto que con la precisión a la que se refiere no da respuesta concreta a la pregunta señalada, dejando a todos los participantes en total estado de indefensión por la falta de pronunciamiento concreto

Se registrá en base al artículo 53 de la LAASSP y 96 del RLAASSP: " el monto de las penas, sanciones y deductivas no excederán del monto de la garantía de cumplimiento del contrato"

Respuesta de la Convocante.

Se aclara a los licitantes que las penas convencionales y las deductivas fueron calculadas considerando lo establecido en los artículos 53 y 53 BIS de la LAASSP y 96 y 97 de su Reglamento.

5. En relación a las respuestas otorgadas al licitante SOLUCIONES INTEGRALES A SU CENTRO DE CONTACTO:

Específicamente a la respuesta otorgada a la pregunta 5, favor de establecer el monto específico autorizado.

Respuesta de la Convocante.

Se aclara a los licitantes que la LAASSP y su Reglamento no establecen que en la convocatoria se deba establecerse el monto específico autorizado.

Específicamente a la respuesta otorgada a la respuesta 6, ¿si se va a firmar electrónicamente qué caso tiene firmarla autógrafamente?

Respuesta de la Convocante.

Se aclara a los licitantes que las firmas autógrafas y electrónica son requisitos establecidos en la convocatoria, por lo que deberá apegarse a lo establecido en ella.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

6.- En el acta resultante de la primera junta de aclaraciones emitida por la convocante, se puede apreciar medianamente posibles incongruencias en la transcripción de las preguntas y respuestas otorgadas al licitante GRUPO DGTX MEXICO, S. DE R.L. DE C.V., lo anterior es así toda vez que de la pregunta 1 vista en el folio 0051 salta a la pregunta 7 y en los demás folios no se aprecian las preguntas 4, 5 y 6 de tal suerte que atendiendo a la legalidad que debe regir la presente licitación, la convocante exhiba las preguntas y respuestas otorgadas al licitante que nos ocupa y nos de un nuevo plazo para imponernos de ellas al respecto.

Respuesta de la Convocante.

Se aclara a los licitantes que las respuestas se encuentran en el folio 53 de la citada acta.

7.- En relación a las respuestas otorgadas al licitante HIDALGO BIENES Y SERVICIOS S.A. DE C.V.,

I. favor de contestar de forma clara y precisa la pregunta 3: si cuenta o no con la capacidad técnica y con la aplicación para poder vincular con el sistema del licitante adjudicado, lo anterior toda vez que la respuesta otorgada refiere únicamente que cuenta con un sistema de citas y no contesta si cuenta o no con la capacidad técnica y con la aplicación

II. Favor de aclarar su respuesta otorgada a la pregunta 4, con una gráfica de cumplimiento exitoso y estableciendo, si es el caso, que por ser exitoso no hubo penalizaciones.

III. Favor de aclarar su respuesta otorgada a la pregunta 8, en relación a que el servicio debe iniciarse a las 07:59 y no a las 8:00 am de lunes a viernes y los sábados a las 08:59 y no a las 09:00.

IV. Favor de aclarar su respuesta otorgada a la pregunta 9 favor de, si es el caso, que por ser esta una licitación pública electrónica, ¿cómo hacemos para enviar el documento certificado? Y entonces ¿si contamos con el documento original, qué hacemos?

V. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 13, sin lugar a duda, estamos de acuerdo que el recurso humano es un factor indispensable para la prestación del servicio, sin embargo, la premisa propuesta es que la sanción debe hacerse de conformidad a lo establecido en la ley, en todo caso por deficiencias en la prestación del servicio y no como mal pretende, establecer sanciones en relación con elementos propios del servicio.

Por lo anterior, solicitamos a la convocante ajuste su actuación únicamente a las potestades que la ley le permite

VI. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 14, solicitamos a la convocante conteste de manera clara y precisa, pero sobre todo sin reinventar los fundamentos jurídicos con los cuales pretende desechar la pregunta propuesta, pues el artículo



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

45no tiene un párrafo sexto y no se refiere a facultad alguna para desechar las preguntas de los licitantes.

Menos aún, puede pretender la convocante que la pregunta no está vinculada con el anexo técnico 8.5 de las bases y peor aún, no puede pretender que la solicitud no esté planteada de manera concisa que la sanción planteada no tienen relación con el objeto del servicio y menos aún tiene fundamento legal, por lo tanto solicitamos que se elimine la sanción por rotación.

VII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 15, nos permitimos repreguntar en los términos siguientes:

- a) **¿Está consciente la convocante que la base de datos la otorga ella misma?**
- b) **¿Está consciente la convocante que los números que ya no existen o que no contesta, que atiende una contestadora, que no nos pueden atender en ese momento, etc., están siendo atendidos por operadores que representan un costo para el licitante ganador?**
- c) **¿Cómo pretende entonces la convocante que en estos casos no hay un detrimento para el licitante ganador?**

VIII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 16, solicitamos a la convocante exhiba los documentos o estudios en los que basa su afirmación en el sentido de que la rotación ocasionaría (en un futuro) deficiencias en el servicio.

De no tener dichos documentos o estudios, estaríamos ante una afirmación totalmente subjetiva por lo que, de ser así, solicitamos nuevamente de manera respetuosa que se elimine la sanción por rotación

IX. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 17, al respecto, el artículo 51 de la ley establece la obligación para la convocante de pagar dentro de los veinte días naturales posteriores a la presentación de la factura, de tal suerte que si consideramos que realizamos el corte del servicio al último día de cada mes y luego presentamos los reportes dentro de los 10 días naturales posteriores, en donde la convocante se va a tardar 20 días naturales más en revisar su aceptación; esto quiere decir que los servicios otorgados en un mes se estarían cobrando, con suerte, a los dos meses siguientes a su cierre ¿es correcto?

X. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 2, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal (insistimos en que estamos solicitando el fundamento legal del actuar de la convocante y del servidor público responsable).

XI. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 3, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal (insistimos en que estamos solicitando el fundamento legal del actuar de la convocante y del servidor público responsable).

XII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 4, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal (insistimos en que estamos solicitando el fundamento legal del actuar de la convocante y del servidor público responsable).



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

XII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 6, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal (insistimos en que estamos solicitando el fundamento legal del actuar de la convocante y del servidor público responsable).

XIV. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 7, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo, si es el caso, que será suficiente anexar la factura con el desglose correspondiente

XV. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 8, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal (insistimos en que estamos solicitando el fundamento legal del actuar de la convocante y del servidor público responsable).

XVI. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 10, ¿las certificaciones deben cumplir con los procesos y servicios de contact center / call center en los procesos de inbound y outbound, chat, correo electrónico, SMS de dos vías y redes sociales?

XVII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 12, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal (insistimos en que estamos solicitando el fundamento legal del actuar de la convocante y del servidor público responsable).

XVIII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 13, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal (insistimos en que estamos solicitando el fundamento legal del actuar de la convocante y del servidor público responsable).

XIX. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 14, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal (insistimos en que estamos solicitando el fundamento legal del actuar de la convocante y del servidor público responsable).

XX. En relación a las respuestas otorgadas a las preguntas 18, 19, 20 y 21, debemos entender que el cálculo de la pena convencional ya no se hará por el total de la factura ¿es correcto?

De igual manera, en relación a las respuestas otorgadas a estas 4 preguntas, solicitamos a la convocante de manera respetuosa ajuste su actuación a la normatividad en la materia pues si bien es cierto la convocante puede modificar las bases, también es cierto que dichas modificaciones no pueden hacerse de manera discrecional y menos aún subjetiva, lo anterior en virtud de que la convocante ha modificado sin fundamento legal alguno, los montos de las penas convencionales y deductivas de manera exorbitante.

XXI. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 22, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal

XXII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 23, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

- XXIII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 24, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal
- XXIV. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 25, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal
- XXV. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 26, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal
- XXVI. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 27, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal
- XXVII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 28, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal
- XXVIII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 28, favor de contestar de manera clara y precisa ¿quién es el servidor público que insiste en responder de la manera en que contestó?
- XXIX. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 29, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal
- XXX. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 30, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal
- XXXI. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 31, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal
- XXXII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 32, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal
- XXXIII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 33, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal
- XXXIV. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 34, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal
- XXXV. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 35, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal
- XXXVI. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 36, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal
- XXXVII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 37, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

XXXVIII. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 38, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal

XXXIX. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 39, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal

XL. En relación a la respuesta otorgada a la pregunta 40, favor de contestar de manera clara y precisa la pregunta propuesta, estableciendo cuál es el fundamento legal

Respuesta de la Convocante.

La pregunta no está planteada de manera concisa por lo que de conformidad con el artículo 45 sexto párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se desecha esta solicitud toda vez que no está planteada de manera concisa y no se encuentra directamente vinculada con los puntos de la convocatoria.

8. En relación al plazo otorgado por la convocante de seis horas para formular las repreguntas y toda vez que la misma fundamenta a nea ley federal de procedimiento administrativo dicho plazo en este acto, solicitamos de manera formal en términos de lo dispuesto en el artículo 31 de la ley federal de procedimiento administrativo, amplíe el plazo otorgado a 48 horas para que tenga verificativo la segunda junta de aclaraciones en relación a las repreguntas toda vez que no existe impedimento legal pues el artículo 46 del reglamento de la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios, dispone que dicho plazo no puede ser superior al plazo que estamos solicitando, lo anterior en virtud de que el plazo que otorgó la convocante es a todas luces insuficiente, para replantear las preguntas necesarias y prueba de ello lo son las 244 páginas que integran al acta de junta de aclaraciones.

Respuesta de la Convocante.

Se aclara al licitante que no se acepta su propuesta.

9. Favor de indicar cuantos días se recorrerá el inicio del proyecto

Respuesta de la Convocante.

En cumplimiento a lo dispuesto en el penúltimo párrafo del artículo 33 Bis de la Ley, en este acto se establece el nuevo calendario.

10. Favor de indicar el día de la visita que tendrá verificativo la visita a las instalaciones



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

Respuesta de la Convocante.

En cumplimiento a lo dispuesto en el penúltimo párrafo del artículo 33 Bis de la Ley, en este acto se establece el nuevo calendario.

11. Favor de indicar la fecha de apertura de propuestas

Respuesta de la Convocante.

En cumplimiento a lo dispuesto en el penúltimo párrafo del artículo 33 Bis de la Ley, en este acto se establece el nuevo calendario

12. Favor de indicar qué día será el fallo

Respuesta de la Convocante.

En cumplimiento a lo dispuesto en el penúltimo párrafo del artículo 33 Bis de la Ley, en este acto se establece el nuevo calendario

13. Favor de indicar el nombre de la persona que visitará las instancias, su cargo y facultades

Respuesta de la Convocante.

14. para el check list para la visita de verificación, favor de indicar cuál es el resultado mínimo esperado, para cada uno de los puntos a verificar.

Se aclara a los licitantes que el resultado mínimo esperado es el señalado en el anexo técnico.

La pregunta no está planteada de manera concisa por lo que de conformidad con el artículo 45 sexto párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se desecha esta solicitud toda vez que no está planteada de manera concisa y no se encuentra directamente vinculada con los puntos de la convocatoria.

Del licitante PENTAFONINT, S.A. DE C.V.

b) de carácter técnico

Nº de pregunta y/o aclaración	Página de la Convocatoria	Numeral o punto específico de la Convocatoria	Pregunta y/o aclaración	Respuesta (campo a llenarse por la convocante).
1	RESPUESTA DE LA PREGUNTA CUATRO DEL LICITANTE CENTRO DE SOLUCIONES EN	4.1.4.	Se solicita AMABLEMENTE a la convocante, tenga a bien considerar su respuesta ya que	Se aclara a los licitantes que deberán apegarse a lo solicitado en la presente

Handwritten signatures and initials: R, K, A, L, S



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

	INFRMACTICA,S.A. DE C.V.	indica en la misma que, derivado de la información histórica con la que cuenta, se han establecido condiciones similares en contrataciones anteriores. CABE SEÑALAR QUE EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE ESTE MISMO SERVICIO requerido por la SRE, en la junta de aclaraciones de fecha 23 de mayo de 2019, del proceso de licitación No. LA-0050000999-E53-2019 Para la contratación del "servicio del centro de contacto, destinado a la concertación de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en el territorio nacional", se respondió por parte de la convocante al licitante Bconnect, que se aceptaba la propuesta de no considerar como	convocatoria y a la respuesta otorgada en la pregunta de referencia.
--	-----------------------------	---	---

Handwritten signatures and initials



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

			obligatorio proveer un Community manager. considerando lo antes mencionado, SU RESPUESTA NO ESTA SIENDO CONGRUENTE CON EL PROCESO DE LICITACIÓN ANTERIOR INMEDIATO ADEMAS HACEMOS NOTAR QUE EL REQUERIMIENTO NO ES PROPIO DEL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN DE LA PRESENTE LICITACIÓN A SU VEZ EL SERVICIO DE REDES SOCIALES NO SERÁ COBRADO A LA SECRETARÍA DE ACUERDO A LO ESTIPULADO EN EL FORMATO DE COTIZACIÓN. En caso de ser negativa la respuesta se solicita fundamente el porqué de esta solicitud.	
	Respuesta a la pregunta 9 de carácter técnico del licitante Hidalgo Bienes Administrativos	Anexo Técnico 4.1.4 servicio de redes sociales	Se solicita amablemente a la convocante, sirva aclarar que bajo esta precisión es suficiente con presentar la copia	Es correcto su apreciación.

Handwritten signatures and initials, including a large checkmark and the name 'R-K-I'.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

			certificada del título o cédula profesional.	
	Respuesta a la pregunta 9 de carácter técnico del licitante Hidalgo Bienes Administrativos	Anexo Técnico 4.1.4 servicio de redes sociales	Se solicita amablemente a la convocante, sirva aclarar que características debe cumplir la copia certificada, es decir, ¿es correcto entender que será suficiente con certificación por parte de la entidad que lo emite?	Se aclara a los licitantes que no es correcta su apreciación, la certificación a que se hace referencia deberá ser emitida por Notario Público.
	Respuesta a la pregunta 6 del licitante Pentafonint, S.A. de C.V.		Se solicita amablemente a la convocante, sirva precisar si los documentos para la acreditación de este punto, serán: Comprobante de domicilio a nombre de la empresa o copia del contrato de la posesión del inmueble (contratos de arrendamiento suscritos por el licitante de acuerdo precisión de la junta de aclaraciones) o facturas de servicios de comunicaciones de los últimos 6 meses por cada domicilio a nombre de la empresa. ¿Es correcta nuestra	Se aclara a los licitantes que deberá presentar cualquiera de los documentos donde acredite el domicilio y el nivel de uso de las telecomunicaciones.

[Handwritten signatures and initials]



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

			apreciación que será suficiente la prestación de al menos de los tres documentos por cada domicilio?	
	Respuesta a la pregunta 3 del licitante WISE INTERACTIONS, S.A. DE C.V.	Punto 5 y 6 de tabla de puntos y porcentajes.	Se solicita amablemente a la convocante, sirva aclarar, ya que en la convocatoria dichos puntos son acreditables mediante una carta membretada por parte de los carriers, sin embargo, dentro de la solicitud de aclaración se menciona la firma de las mismas por parte del representante legal. Es correcto entender que debemos basarnos en la descripción puntual de las bases de convocatoria, en donde se menciona que la firma de dichas cartas deba ser por parte del representante legal y será suficiente por parte del representante comercial del carrier?	No se acepta su propuesta deberá apegarse a lo establecido en la convocatoria.
	Respuesta a la pregunta 3 de carácter legal de	Punto 2	Es correcto entender que será suficiente para la	No es correcta su apreciación deberá

[Handwritten signatures and initials]



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

	HIDALGO BIENES Y SERVICIOS.		acreditación de este punto o cualquier otro relacionado con la acreditación de especialidad y/o experiencia, una carta emitida por la representante legal del licitante, ya que en la respuesta en la aclaración a esta pregunta, se hace referencia, a la precisión 4 , en la que no se especifica si es posible acreditar mediante una carta emitida por el representante legal del licitante?	apegarse a lo establecido en la convocatoria
--	-----------------------------	--	---	---

En razón de dar cumplimiento a lo dispuesto en el penúltimo párrafo del artículo 33 Bis de la Ley, en este acto se reitera el calendario de los eventos subsecuentes de esta licitación, como a continuación se detalla:

EVENTO	FECHA	HORA
Presentación y Apertura de Proposiciones	20 de marzo de 2020	A las 9:00 horas Ciudad de México (GMT-6)
Acto de Notificación de Fallo	24 de marzo de 2020	A las 5:30 horas Ciudad de México (GMT-6)
Visita a instalaciones de los licitantes	23 de marzo de 2020	De las 09:00 horas a las 18:00 horas de México (GMT-6)

De conformidad con el artículo 33 de la Ley, esta Acta forma parte integrante de la convocatoria a la licitación.

Para efectos de la notificación personal, en términos del artículo 37 Bis de la Ley, se difundirá un ejemplar de la presente acta en la dirección electrónica: www.compranet.hacienda.gob.mx. Asimismo, se informa que a partir de esta fecha se fijará en el Tablero de comunicados de la Secretaría de Relaciones Exteriores ubicada en Plaza Juárez no. 20 planta baja, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06010, un ejemplar de la presente acta o un aviso del lugar donde se encuentra disponible, por un término no menor de cinco días hábiles.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-005000999-E9-2020 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCENTRACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL

No existiendo más aclaraciones por parte de los licitantes y no habiendo más que hacer constar, se dio por terminada esta última junta de conformidad con el artículo 33 último párrafo de la Ley, siendo las 21:36 horas, del día 13 de marzo de 2020.

Esta Acta consta de 27 páginas, firmando para los efectos legales y de conformidad los asistentes a este evento, quienes reciben copia de la misma.

POR LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
C. Karla Magdalena Rosas Vázquez	Directora General Adjunta de Adquisiciones y Control de Bienes	
Manuel Alejandro Torres Silva	Subdirector de Adquisiciones y Contrataciones	

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

NOMBRE	FIRMA
C. Jorge Vidales Bayona	

POR LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

NOMBRE	FIRMA
No asistió	

POR EL ÁREA REQUIRIENTE

NOMBRE	FIRMA
C. Rafael Rocha Bravo	
C. Juan Carlos Yépez Cano	
C. Alejandro Palacios Estrada	

POR EL ÁREA TÉCNICA

NOMBRE	FIRMA
C. Félix Benjamín Saavedra Lira	

----- FIN DEL ACTA -----



SRE

SECRETARÍA DE
RELACIONES
EXTERIORES

ANEXO 3 DEL ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES

Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica de carácter Nacional N° LA-005000999-E9-2020 para la contratación del Servicio de Centros de Contacto, destinado a la concentración de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional

El puntaje a obtener en la propuesta técnica para ser considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 de los 60 puntos máximos que se pueden obtener en su evaluación.

CONCEPTO	PUNTOS	REQUERIMIENTO	FORMA DE ACREDITAR	ASIGNACION DE PUNTOS
j) Capacidad del licitante	24.0 puntos			
a) Capacidad de los recursos humanos	11.0 puntos			
1)Tiempo de Experiencia del personal en actividades relacionadas con el servicio requerido, objeto de la presente licitación	3.0 puntos	<p>Se validará la experiencia de los recursos humanos estratégicos para proveer el cumplimiento de entregables, el soporte, la gestión y los niveles de servicio objeto de este proyecto, citados en el Anexo Técnico, se consideran como recursos estratégicos los siguientes:</p> <p>Administrador del Proyecto Gerente de Calidad</p>	<p>Para acreditar la experiencia, el licitante presentará:</p> <p>1) Currículum y escritos, donde se manifiesten los nombres de los recursos estratégicos, escolaridad y experiencia de mínimo 1 año en proyectos similares al objeto de la presente licitación. Deberá adjuntar la evidencia documental que acredite la trayectoria laboral que permita verificar la información proporcionada. Se consideran los siguientes recursos estratégicos para la entrega del servicio:</p> <p>Administrador del Proyecto Gerente de Calidad</p>	<p>Los puntos que alcanzará el licitante que presente todos los currículos, escrito y evidencia documental solicitados en los numerales 1) y 2) para los recursos estratégicos que son:</p> <p>Administrador del Proyecto Experiencia de 1 año = 0.5 punto Experiencia de mas de 1 a 3 años = 1.0 punto, Experiencia de más de 3 años = 1.5 puntos</p> <p>Gerente de Calidad Experiencia de 1 año= 0.5 puntos Experiencia de mas de 1 a 3 años=1.0 punto Experiencia de más de 3 años= 1.5 puntos</p>
			<p>Se entenderá por proyectos similares, aquellos proyectos cuyo objeto esté relacionado con alguno o varios de los siguientes:</p> <p>Gestión, operación, automatización de Servicios de Centro de Contacto Multimedia o Call Center</p> <p>Servicios para el diseño, implementación y puesta a punto de Centro de Contacto Servicios o Call Center Diseño e implementación u operación de Centros de Contacto o Call Center</p>	



SRE
SECRETARÍA DE
RELACIONES
EXTERIORES

Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica de carácter Nacional N° LA-005000999-E9-2020 para la contratación del Servicio de Centros de Contacto, destinado a la concentración de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional

			2) La evidencia documental con la que se acredite que el personal propuesto está contratado bajo cualquier régimen de contratación por el licitante.	
2) Competencia o habilidades del personal propuesto por el licitante para proporcionar el servicio solicitado, debe tener experiencia por su participación en Proyectos Similares.	6.0 puntos	Para acreditar la especialidad de los recursos humanos estratégicos, el licitante presentará los documentos que acredite la experiencia en Proyectos similares. Se consideran los siguientes recursos estratégicos para la entrega del servicio: Administrador del Proyecto Gerente de Calidad	1) La especialidad de los recursos estratégicos, se acreditará adjuntando carta de empresas o instituciones en donde se acredite la participación en Proyectos similares. Se entenderá por proyectos similares, aquellos proyectos cuyo objeto esté relacionado con alguno o varios de los siguientes: Gestión, operación, automatización de Servicios de Centro de Contacto : Multimedia o Call Center Servicios para el diseño, implementación y puesta a punto de Centro de Contacto Servicios o Call Center Diseño e implementación u operación de Centros de Contacto o Call Center.	Se asignará puntos al licitante que presente la evidencia documental solicitada en el numeral 1) para todos los recursos estratégicos, como sigue: i. Administrador del Proyecto, Si acredita evidencia de: 1 a 2 proyectos: 1.0 punto 3 a 4 proyectos: 2.0 puntos 5 a más proyectos: 3.0 puntos ii. Gerente de Calidad, Si acredita evidencia de: 1 a 2 proyectos: 1.0 punto 3 a 4 proyectos: 2.0 puntos 5 a más proyectos: 3.0 puntos
3) Dominio de herramientas relacionadas con el servicio.	2.0 puntos	Para acreditar el presente rubro deberá presentar documentación que acredite la experiencia en el uso de los aplicativos de software que sean presentados en su solución, con vigencia de al menos un año, del personal asignado que opere el servicio.	Para acreditar el rubro de Certificaciones, el licitante presentará: 1) Copia simple de la documentación que acredite que el personal cuente con los conocimientos para el dominio de los aplicativos de software para la solución propuesta.	Se asignarán puntos al licitante que presente la evidencia documental solicitada en el numeral 1) para el recurso , como sigue: i) Si acredita que el Administrador del Proyecto cuenta con los conocimientos para el dominio de los aplicativos de software para la solución propuesta: 2.0 puntos.



SRE

SECRETARÍA DE
RELACIONES
EXTERIORES

Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica de carácter Nacional N° LA-005000999-E9-2020 para la contratación del Servicio de Centros de Contacto, destinado a la concentración de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional

b) Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento		11.0 puntos		
Instalaciones de Centros de Contacto	3 puntos	Para acreditar la existencia de los centros de Contacto instalados deberá presentar comprobante de domicilio y facturas de servicios de comunicaciones en el mismo domicilio.	Para acreditar las instalaciones de los centros de contacto, el licitante deberá presentar lo siguiente: Comprobante de domicilio a nombre de la empresa o copia del contrato que le de la posesión del inmueble. Facturas de servicios de comunicaciones de los últimos seis meses para cada domicilio a nombre de la empresa.	Se asignarán puntos al licitante que presente la evidencia documental solicitada en el numeral 1) y 2) para todos los domicilios, como sigue: Menos de 2 Centros de Contactos: 0.0 punto 2 Centros de Contacto: 1.5 puntos Más de 3 Centros de Contacto: 3.0 puntos
Capacidad de recepción de 400 llamadas simultáneas en los Centros de Contacto además de tener la capacidad de redirigir el tráfico a los sitios alternos en caso de contingencia o como método de desborde (overflow).	3 puntos	Para acreditar la capacidad de recepción de 400 llamadas telefónicas simultáneas y la capacidad de redirigir el tráfico a los sitios alternos en caso de contingencia o como método de desborde (overflow) deberá presentar carta membretada de los proveedores donde manifiesten su capacidad.	Para acreditar la capacidad de recepción de 400 llamadas telefónicas simultáneas y la capacidad de redirigir el tráfico a los sitios alternos en caso de contingencia o como método de desborde (overflow) deberá presentar. 1) Carta membretada de sus proveedores (carriers) donde manifiestan su capacidad técnica recibir 400 llamadas simultáneas y de enrutar tráfico de llamadas desde centrales telefónicas diferentes para cada uno de los centros de contacto.	Se asignará el 100% de los puntos al licitante que presente la evidencia documental solicitada en el numeral 1)
Capacidad de redundancia en enlace de datos y de voz por medio de diferentes carriers.	3 puntos	Para acreditar la capacidad de redundancia en enlace de dato y voz deberá presentar carta membretada de los proveedores donde manifiesten su capacidad.	Para acreditar la capacidad de redundancia en enlace de voz y datos deberá presentar. 1) Carta membretada de sus proveedores (carriers) donde manifiestan la redundancia.	Se asignará el 100% de los puntos al licitante que presente la evidencia documental solicitada en el numerales 1)

[Handwritten signature and initials]



SRE
SECRETARÍA DE
ECONOMÍA

Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica de carácter Nacional N° LA-005000999-E9-2020 para la contratación del Servicio de Centros de Contacto, destinado a la concentración de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional

c) Participación de discapacitados o empresas con discapacidad				
Empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.	1.0 punto	El licitante acreditará que cuenta con trabajadores con discapacidad.	<p>El licitante presentará como parte de su propuesta técnica:</p> <p>Escrito en hoja membretada y firmado por el representante legal o por el representante común en caso que se trate de una propuesta conjunta, en el que bajo protesta de decir verdad, manifieste que es una empresa que cuenta con personal con discapacidad en una proporción de al menos 5% de la totalidad de la plantilla de empleados, a la cual deberá adjuntar, relación del personas con discapacidad, cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses computada hasta la fecha de acto de presentación y apertura de proposiciones.</p> <p>El aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social de los trabajadores que manifieste en el escrito referido en el numeral 1) de este rubro.</p>	Se asignará el 100% (cien por ciento) de los puntos al licitante que presente la evidencia documental solicitada en los numerales 1) y 2)
d) Participación de MIPYMES				
Participación de MIPYMES que produzcan bienes con innovación tecnológica relacionados directamente con la prestación del servicio de que se trate.	1.5 punto	El licitante presentará constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años.	Se otorgarán puntos a las micros, pequeñas o medianas empresas que produzcan bienes con innovación tecnológica, conforme a la constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años.	Se asignará el 100% (cien por ciento) de los puntos al licitante que presente la evidencia documental solicitada.
e) Aplicación de políticas y prácticas				

[Handwritten signature and marks]



SRE

SECRETARÍA DE
EXTERIROS

Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica de carácter Nacional N° LA-005000999-E9-2020 para la contratación del Servicio de Centros de Contacto, destinado a la concentración de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional

de igualdad de género.				
Aplicación de políticas y prácticas de igualdad de género.	1.5 punto	En su caso, el licitante deberá presentar la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, con las que se compruebe que el licitante ha aplicado políticas y prácticas de igualdad de género.	En su caso, el licitante deberá presentar la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, con las que se compruebe que el licitante ha aplicado políticas y prácticas de igualdad de género	Se otorgarán puntos en caso de que el licitante acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto.
ii) Experiencia y especialidad del licitante	18.0 puntos			
a) Experiencia (años)	9.0 puntos			
1) Centro de contacto con ubicación primaria	9.0 puntos	<p>El licitante deberá acreditar que cuenta con experiencia de mínimo de 1 año en la prestación de servicios similares objeto de la presente convocatoria, con 1 Centro de Contacto o Call Center en Ciudad de México o área metropolitana.</p> <p>Se entenderá por proyectos similares, aquellos proyectos cuyo objeto esté descrito en el contrato o los anexos técnicos del mismo, relacionados con alguno o varios de los siguientes servicios:</p> <p>Gestión, operación, automatización de Servicios de Centro de Contacto</p>	<p>Para acreditar la experiencia, el licitante deberá presentar lo siguiente:</p> <p>1) Para la experiencia requerida, copia simple de contratos de uno o más ejercicios fiscales. Cada contrato deberá incluir sus convenios modificatorios, anexos, secciones, apéndices o addendums.</p> <p>Contener información que permita validar como mínimo: número o identificador de contrato, objeto, vigencia y razón social de las partes que lo suscriben. Estar debidamente formalizados Haberse celebrado dentro de los 10 (diez) años previos a la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones. Podrá haberse iniciado previo a los años anteriores a la fecha de presentación y apertura de proposiciones; sin embargo,</p>	<p>Se asignarán puntos al licitante dentro de los siguientes parámetros: El número de años a acreditar es de mínimo 1 y máximo 5 años, a través de contratos que cumplan con los términos establecidos en los numerales 1) y 2), en caso de no acreditar ningún año, no se otorgaran puntos.</p> <p>No se considerarán en la evaluación, contratos de los cuales no se desprenda su objeto, vigencia y niveles de servicio requeridos, ni aquellos cuyo objeto, convenios modificatorios, anexos, secciones, apéndices o addendums, sean diferentes a los servicios requeridos en la presente licitación, ni aquellos contratos formalizados vía electrónica.</p> <p>No se otorgará puntaje, cuando el licitante no acredite que cuenta con la</p>



SRE
SECRETARÍA DE
RELACIONES
EXTERIORES

Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica de carácter Nacional N° LA-005000999-E9-2020 para la contratación del Servicio de Centros de Contacto, destinado a la concentración de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional

		<p>Multimedia o Call Center o mesa de ayuda o encuestas telefónicas</p> <p>Servicios para el diseño, implementación y puesta a punto de Centro de Contacto</p> <p>Servicios o Call Center o mesa de ayuda o encuestas telefónicas</p> <p>Diseño e implementación u operación de procesos de operación para Centros de Contacto o Call Center o mesa de ayuda o encuestas telefónicas.</p>	<p>se contabilizará únicamente el tiempo a partir de los 10 (Diez) años previos a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones.</p> <p>En el caso de que se presenten contratos plurianuales o contratos en los que se haya pactado que las obligaciones del proveedor se consideran divisibles, se computarán los años, meses o fracciones de años de dichos contratos, en los que se hayan concluido o finiquitado las obligaciones.</p> <p>En caso de exhibir contratos marco, deberá exhibir además los contratos específicos que deriven de éstos para contabilizar la experiencia.</p> <p>2) Escrito en hoja membretada, firmado por el representante legal o por el representante común en el caso de que se trate de una propuesta conjunta, en el que liste los contratos entregados para acreditar su experiencia.</p>	<p>experiencia mínima requerida.</p> <p>De 1 a 2 años=3 puntos De 3 a 4 años= 6 puntos 5 años o más = 9 puntos</p>
b) Especialidad	9.0 puntos	<p>El licitante deberá acreditar que cuenta con la especialidad en la prestación de servicios similares objeto de la presente convocatoria, con 1 Centro de Contacto o Call Center en Ciudad de México o área metropolitana, presentando para ello el mayor número de contratos o documentos con los cuales pueda acreditar que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la convocatoria o invitación de que se trate.</p>	<p>Para acreditar la especialidad, el licitante deberá presentar lo siguiente:</p> <p>1) Para la especialidad requerida, copia simple de contratos de uno o más ejercicios fiscales. Cada contrato podrá incluir sus convenios modificatorios, anexos, secciones, apéndices o addendums.</p> <p>Contener información que permita validar como mínimo: número o identificador de contrato, objeto, vigencia y razón social de las partes que lo suscriben.</p> <p>Estar debidamente formalizados</p> <p>Haberse celebrado dentro de los 10 (diez) años previos a la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones. Podrán haberse iniciado previo a los años anteriores a la fecha de presentación y apertura de proposiciones; sin embargo,</p>	<p>Se asignarán el 100% (cien por ciento) de los puntos al licitante dentro de los siguientes parámetros:</p> <p>Copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos, que cumplan con los términos establecidos en los numerales 1) y 2), en caso de no acreditar ningún contrato, no se otorgaran puntos</p> <p>No se considerarán en la evaluación, contratos de los cuales no se desprenda su objeto, vigencia y niveles de servicio requeridos, ni aquellos cuyo objeto, convenios modificatorios, anexos, secciones, apéndices o addendums, sean diferentes a los servicios requeridos en la presente licitación, ni aquellos contratos formalizados vía electrónica.</p> <p>Los contratos deberán estar concluidos.</p> <p>1 contrato = 3 puntos 2 contratos = 6 puntos</p>

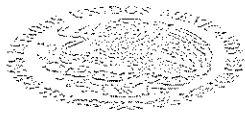
[Handwritten signature and initials]



SRE
SECRETARÍA DE
RELACIONES
EXTERIORES

Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica de carácter Nacional N° LA-005000999-E9-2020 para la contratación del Servicio de Centros de Contacto, destinado a la concentración de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional

			se contabilizará únicamente el tiempo a partir de los 10 (Diez) años previos a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones. En caso de exhibir contratos marco, deberá exhibir además los contratos específicos que deriven de éstos para contabilizar la especialidad.	3 o más contratos = 9 puntos
1) Centro de contactos con ubicación primaria	9.0 puntos	Se entenderá por proyectos similares, aquellos proyectos cuyo objeto esté descrito en el contrato o los anexos técnicos del mismo, relacionados con alguno o varios de los siguientes servicios: Gestión, operación, automatización de Servicios de Centro de Contacto Multimedia o Call Center o mesa de ayuda o encuestas telefónicas Servicios para el diseño, implementación y puesta a punto de Centro de Contacto Servicios o Call Center o mesa de ayuda o encuestas telefónicas Diseño e implementación u operación de procesos de operación para Centros de Contacto o Call Center. o mesa de ayuda o encuestas telefónicas		
iii) Propuesta de Trabajo	6.0 puntos			
		El licitante deberá proporcionar: Metodología y Modelo Operacional para asegurar la	El licitante presentará como parte de su propuesta técnica: Documento en formato libre donde se describa la Metodología y Modelo	Se asignará el puntaje al licitante que presente Metodología y Modelo Operacional para asegurar la aplicación del ISO 27001 referente a la gestión de la seguridad de la información, conforme a lo siguiente.



SRE

SECRETARÍA DE
RELACIONES
EXTERIORES

Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica de carácter Nacional N° LA-005000999-E9-2020 para la contratación del Servicio de Centros de Contacto, destinado a la concentración de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional

<p>a) Metodología propuesta por el licitante que permitan garantizar el cumplimiento del servicio requerido.</p>	<p>3 puntos</p>	<p>entrega de servicio, ISO 27001:2013 referente a la gestión de la seguridad de la información.</p> <p>Presentar copia legible del certificado de la Norma ISO 9001:2015, a nombre del Licitante, donde el alcance del certificado declare los procesos de operación de un Centro de Contacto o Call Center multicanal o multimedia, del Centro de Contacto o Call Center primario que presente para brindar el servicio</p>	<p>Operacional para asegurar la aplicación del ISO 27001:2013 referente a la gestión de la seguridad de la información.</p> <p>Copia legible del certificado de la Norma IS 9001 a nombre del licitante en el que especifique norma ISO 27001:2013 para los dominios que sean aplicables a los procesos involucrados en la prestación del servicio de Centro de Contacto, objeto de la presente Convocatoria.</p>	<p>Hasta un año= 0.0 puntos. Más de uno y hasta dos años= 0.5 punto. Más de 2 años= 1.0 punto.</p> <p>b) Se asignará hasta un punto al licitante que presente la Certificación de Norma ISO 9001:2015, como sigue: Hasta un año= 0.0 puntos. Más de uno y hasta 2 años=0.5 punto. Más de 2 años= 1.0 punto.</p> <p>Para obtener los puntos, los periodos de certificación que se acrediten deberán ser ininterrumpidos. La antigüedad se contará a partir de la fecha de presentación de propuestas y debe estar vigente al momento de entrega de propuesta.</p>
<p>b) Plan de trabajo propuesto por el licitante que permita garantizar el cumplimiento del servicio requerido.</p>	<p>2 puntos</p>	<p>El licitante deberá presentar un plan de trabajo propuesto que incluya la programación de actividades, tiempos y recursos necesarios para la habilitación y puesta en operación de los servicios objeto de la presente convocatoria.</p>	<p>El licitante presentará como parte de su propuesta técnica:</p> <p>Documento impreso (con diagrama de Gantt en formato Microsoft Project) con plan de trabajo propuesto que incluya la programación de actividades, tiempos y recursos necesarios para la habilitación y puesta en operación de los servicios, este documento deberá estar firmado por el Representante Legal y Líder de Proyecto asignado a este servicio.</p> <p>El tiempo establecido para la ejecución del Plan de Trabajo deberá ser acorde al tiempo requerido en el anexo Técnico.</p>	<p>Se asignará el 100% (cien por ciento) de los puntos al licitante que presente la evidencia documental solicitada en los numerales 1) y 2)</p>
<p>c) Organización propuesta por el licitante que permita garantizar el cumplimiento del</p>	<p>1 punto</p>	<p>El licitante deberá presentar el organigrama o esquema estructural de recursos humanos necesarios para prestar los servicios objeto de la presente convocatoria. Indicando sus puestos y responsabilidades asignadas, incluyendo sus datos de</p>	<p>El licitante presentará como parte de su propuesta técnica:</p> <p>1) Documento que incluya el organigrama, indicando puestos, responsabilidades asignadas, datos de contacto y matriz de escalación del personal necesario para prestar los servicios objeto de la presente convocatoria, el cual deberá presentarse</p>	<p>Se asignará el 100% (cien por ciento) de los puntos al licitante que presente la evidencia documental solicitada en el numeral 1)</p>



SRE

SECRETARÍA DE
RELACIONES
EXTERIORES

Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica de carácter Nacional N° LA-005000999-E9-2020 para la contratación del Servicio de Centros de Contacto, destinado a la concentración de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional

servicio requerido.		contacto y la matriz de estación.	con firma autógrafa del representante legal.	
iv) Cumplimiento de Contratos (6.0 a 12.0 puntos)	12.0 puntos			
De los contratos presentados a evaluación cuyo objeto sea de la misma naturaleza el documento en que consta la cancelación de garantía de cumplimiento correspondiente, la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento.	12 puntos	El licitante deberá entregar de los contratos presentados a evaluación cuyo objeto sea de la misma naturaleza el documento en que consta la cancelación de garantía de cumplimiento correspondiente, la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento.	1) De los contratos presentados a evaluación cuyo objeto sea de la misma naturaleza, el licitante deberá presentar el documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva, o la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento.	Se asignará puntos al licitante que presente la evidencia documental solicitada en el numeral 1) , como sigue: 1 a 2 cumplimientos: 4.0 puntos 3 a 4 cumplimientos: 8.0 puntos 5 ó más cumplimientos: 12.0 puntos

P-
K
9
4