

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES**

<b>LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. LA-014P7R001-E294-2017</b>
<b>“CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT”.</b>

En la Ciudad de México siendo las 11:00 horas, del día 20 de junio de 2017, en el auditorio del 4° piso del edificio, ubicado en: Avenida Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc; se reunieron los servidores públicos, licitantes y demás personas cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta, con objeto de llevar a cabo la junta de aclaraciones a la Convocatoria de la licitación indicada al rubro, de acuerdo a lo previsto en los artículos 33, 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, **La Ley**), así como del numeral III.3. de la Convocatoria.

El acto fue presidido por la C.P. Beatriz Fajardo Espinoza, servidor público facultado por la Convocante de conformidad con lo establecido en inciso 9. del numeral VI. **BASES Y LINEAMIENTOS** de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Fonacot, quien al inicio de esta junta, dio la bienvenida a todos los asistentes, y les comunicó que de conformidad con el artículo 33 Bis de **La Ley**, solamente se atenderán solicitudes de aclaración a la Convocatoria, de las personas que hayan presentado el Escrito en el que expresen su interés en participar en esta licitación, de forma presencial o electrónica a través de CompraNet, por sí o en representación de un tercero, y cuyas preguntas se hayan recibido con 24 horas de anticipación a este acto, caso contrario, se les permitirá su asistencia sin poder formular preguntas.

La C.P. Beatriz Fajardo Espinoza, fue asistida por las representantes del Área Técnica y Requirente de la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados designadas mediante oficio SGDNP/054/06/2017, cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta, los cuales solventaron las preguntas de carácter técnico.

De conformidad con los artículos 26 penúltimo párrafo de **La Ley** y 45 de su **Reglamento**, a este acto no asistió ningún representante o persona que manifestara su interés de estar presente en el mismo como observador.

La C.P. Beatriz Fajardo Espinoza, señaló que se recibieron en tiempo y forma, de conformidad al artículo 33 Bis de **La Ley**, las solicitudes de aclaración a la Convocatoria y los Escritos de interés, de los licitantes:

No.	NOMBRE, RAZÓN Ó DENOMINACIÓN SOCIAL	FORMA DE PRESENTACIÓN	No. DE PREGUNTAS
1	IPSOS, S.A. DE C.V.	CompraNet	9
2	LICITANTE SUASOR CONSULTORES, S.A. DE C.V. E INVESTIGACIÓN EN SALUD Y DEMOGRAFÍA S.C. (INSAD)	CompraNet	5
3	LS SERVICIOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.	Presencial	2

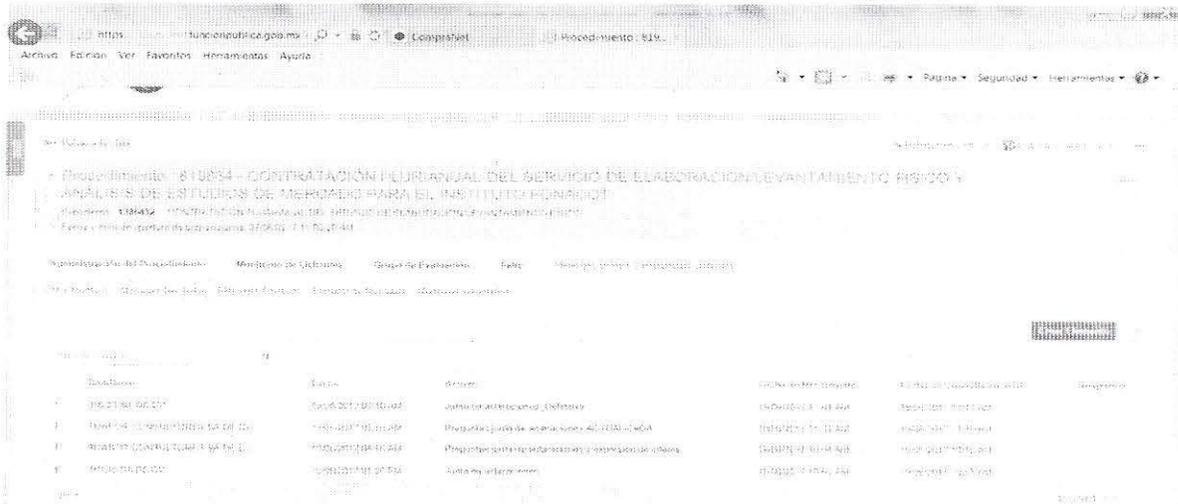
Se adjunta pantalla del Sistema.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page]*

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. LA-014P7R001-E294-2017**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT”.**



La Convocante realizo la siguientes precisiones:

**Precisión Técnica 1.**

- Anexo 13 “Características del Servicio” Pág. 70 Estudio - Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y de productos en oficinas del Instituto FONACOT.
- Anexo 13 “Características del Servicio” Pág. 70 Estudio - Estudio Cualitativo a canales de originación/servicio del Instituto FONACOT.
- Anexo 13 “Características del Servicio” Pág. 72 Estudio - Estudio Cuantitativo a Trabajadores usuarios del crédito FONACOT.
- Anexo 13 “Características del Servicio” Pág. 72 Estudio - Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo afiliados al FONACOT.

Dice:

...

Las oficinas que pertenecen a cada región se muestran en el Anexo 13 B y los domicilios de las oficinas en el Anexo 13 C.

...

Debe decir:

....

Las oficinas que pertenecen a cada región se muestran en el Anexo 13 A y los domicilios de las oficinas en el Anexo 13 B.

...

**Precisión Técnica 2**

Anexo 13 “Características del Servicio” Pág. 71 Estudio - Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo afiliados al FONACOT

Dice:

A  
C  
B  
C  
P  
X

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES**

<b>LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. LA-014P7R001-E294-2017</b>
<b>“CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT”.</b>

Los domicilios de las oficinas en el Anexo 13 C

**Debe decir:**

Se elimina, toda vez que son encuestas telefónicas no deben acudir a domicilios, el administrador del contrato entregará información al licitante ganador, para la correcta ejecución del estudio.

**Precisión Técnica 3**

**Numeral VII.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA Recuadro de Puntos y Porcentajes** Para la evaluación Técnica, Rubro 1. Capacidad del Licitante Subrubro 1.1. Capacidad de los Recursos Humanos inciso C., página 29.

**Dice:**

<p><b>c. Dominio de Aptitudes:</b> El licitante deberá presentar copia de documentos con firmas de la empresa contratante / contratos / ordenes de trabajo / facturas, junto con el estudio realizado, con información cualquiera de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exploración de circunstancias similares: Estudios enfocados en el mismo perfil target de FONACOT (Nivel C-, D y E)</li> <li>- Participación en la resolución de estudios enfocados en el segmento FONACOT (Nivel C-, D y E)</li> </ul> <p>En caso de contener información confidencial podrá tacharlo para no incumplir con información confidencial</p>	<p>Presenta documentos con firmas de la empresa contratante, contratos, ordenes de trabajo, facturas con el estudio realizado de al menos 2 empresas con estas características</p>	3.70
	<p>No presenta documentos</p>	0.00

**Debe decir:**

<p><b>c. Dominio de aptitudes</b> El licitante deberá presentar copia de documentos con firmas de la empresa contratante / contratos / ordenes de trabajo / facturas, junto con el estudio realizado, con información cualquiera de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exploración de circunstancias similares: Estudios enfocados en el mismo perfil target de FONACOT (Nivel C-, D y E)</li> <li>- Participación en la resolución de estudios enfocados en el segmento FONACOT (Nivel C-, D y E)</li> </ul> <p>En caso de contener información confidencial podrán tacharlo para no incumplir con información confidencial.</p>	<p>Presenta documentos con firmas de la empresa contratante, contratos, ordenes de trabajo, facturas con el estudio realizado de al menos 2 empresas con estas características</p>	3.70
	<p>Presenta documentos con firmas de la empresa contratante, contratos, ordenes de trabajo, facturas con el estudio realizado de al menos 1 empresas con estas características</p>	1.50
	<p>No presenta, o presenta incompleto</p>	0.00

**Precisión Técnica 4.**

- Numeral V.4.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA inciso J. pág.24,
- Anexo 4 inciso J. pág. 52

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES**

<b>LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. LA-014P7R001-E294-2017</b>
<b>“CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT”.</b>

- **Anexo “13 Características Técnicas del Servicio” numeral V. Evaluación Técnica y Perfil del Licitante punto 6. págs. 73 y 74.**

Dice:

1.3.1 Mayor capacidad técnica o cognositiva El licitante presenta documentos que acrediten a la empresa certificaciones de Investigaciones de Mercado o de la calidad en el servicio.	3.00	El licitante presentará original para cotejo y copia de documentos de al menos una las siguientes empresas avalando certificación en sus procesos: ISO 9001, ISO 20252, AMAI, ESOMAR y similares a favor de su representada y con fechas de certificación no menores a 2016.	Presenta 3 o más certificaciones	3.00
			No presenta documentos	0.00

J y Punto 6. El licitante presentará original para cotejo y copia de documentos de al menos una de las siguientes empresas avalando certificación en sus procesos ISO 9001, ISO 20252, AMAI, ESOMAR, y similares a favor de su representada y con fechas de certificación no menores a 2016.

Debe Decir:

1.3.1 Mayor capacidad técnica o cognositiva El licitante presenta documentos que acrediten a la empresa certificaciones de Investigaciones de Mercado o de la calidad en el servicio.	3.00	El licitante presentará original para cotejo y copia de documentos de las siguientes empresas avalando certificación en sus procesos: ISO9001, ISO20252, AMAI, ESOMAR, y similares a favor de su representada y con fechas de certificación no menores a 2016.	Presenta 2 o más certificaciones	3.00
			Presenta 1 certificación	1.00
			No presenta documentos	0.00

J y Punto 6. El licitante presentará original para cotejo y copia de las siguientes empresas avalando certificación en sus procesos ISO 9001, ISO 20252, AMAI, ESOMAR, y similares a favor de su representada y con fechas de certificación no menores a 2016.

**Precisión Técnica 5.**

- **Numeral V.4.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA último párrafo de los incisos L. y M. pag. 25,**
- **Anexo 4 último párrafo de los incisos L. y M. pag. 52 y 53,**
- **VII. 2 PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA rubros 2.1 Experiencia del Licitante, 2.2 Especialidad del Licitante y Anexo 13 Características Técnicas del Servicio numeral V. Evaluación Técnica y Perfil del Licitante último párrafo de los puntos 8 y 9 págs. 74 y 75.**

Dice:

Inciso L. “...” y punto 8. “...”

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. LA-014P7R001-E294-2017**  
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT”.**

La documentación deberá avalar la ejecución de los servicios con presencia a Nivel Nacional.

Inciso M. “...” y punto 9. “...”

Los documentos deberán detallar la ejecución de los servicios con presencia a Nivel Nacional

**Debe Decir:**

Inciso L. “...” y punto 8. “...”

La documentación deberá avalar la ejecución de los servicios con presencia a Nivel Nacional, considerando Nivel Nacional cuando menos 3 ciudades en cada contrato y/o estudios exhibidos.

Inciso M. “...” y punto 9. “...”

Los documentos deberán detallar la ejecución de los servicios con presencia a Nivel Nacional, considerando Nivel Nacional cuando menos 3 ciudades en cada contrato y/o estudios exhibidos.

**Precisión Técnica 6.**

**Numeral V.4.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA, pág. 23 segundo párrafo**

**Dice:**

La proposición técnica deberá presentarse dirigida al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores en forma impresa y en medio magnético dentro de un sobre cerrado (formato de Word con la finalidad de agilizar la elaboración del contrato del licitante ganador), en original, en idioma español, sin tachaduras ni enmendaduras, con firma autógrafa de la persona que tenga poder legal para tal efecto la cual deberá ser la misma que firme el **Anexo 5A o Anexo 5B cuando menos en la primera y última hoja**, en papel membretado o a través de **CompraNet** y deberá contener la información que se indica a continuación.

**DOCUMENTACIÓN QUE LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR DENTRO DE SU PROPUESTA TÉCNICA PARA EVALUACIÓN.**

...

**Debe decir:**

**Numeral V.4.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA, pág. 23 se incluye como segundo párrafo lo siguiente:**

La proposición técnica deberá presentarse dirigida al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores a través de **CompraNet** en forma impresa y en medio magnético dentro de un sobre cerrado (formato de Word con la finalidad de agilizar la elaboración del contrato del licitante ganador), en original, en idioma español, sin tachaduras ni enmendaduras, con firma autógrafa de la persona que tenga poder legal para tal efecto la cual deberá ser la misma que firme el **Anexo 5A o Anexo 5B cuando menos en la primera y última hoja**, en papel membretado y deberá contener la información que se indica a continuación.

**Si el licitante cumple con los requisitos mínimos establecidos en la convocatoria, se procederá a evaluar los demás requisitos y documentos establecidos en la presente convocatoria**, que los licitantes deberán presentar dentro de sus propuestas con el fin de evaluar los servicios ofertados, la capacidad, experiencia y especialidad del Licitante y de sus recursos humanos, así como el cumplimiento de contratos similares al del presente proceso de contratación, para satisfacer todos y cada uno de los requisitos de las especificaciones y alcances de los servicios estipulados en el **Anexo 13 “Características Técnicas del Servicio”**.

**Para los licitantes que participen a través del Sistema CompraNet, en aquellos documentos donde aplique y se solicite presentar original y copia, deberán subir en el sistema copia certificada ante notario de los documentos que se trate.**

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES****LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. LA-014P7R001-E294-2017****“CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT”.**

Para los licitantes que participen a través del Sistema CompraNet, en aquellos documentos donde aplique y se solicite presentar original y copia, deberán subir en el sistema copia certificada ante notario de los documentos que se trate.

**REQUISITOS MÍNIMOS**

El licitante deberá presentar carta bienvenida de afiliación al Instituto FONACOT o formato que arroja el microsítio del Instituto FONACOT.

**DOCUMENTACIÓN QUE LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR DENTRO DE SU PROPUESTA TÉCNICA PARA EVALUACIÓN.**

...”

La C.P. Beatriz Fajardo Espinoza procedió a dar lectura a las respuestas de las preguntas Técnicas realizadas por los licitantes que fueron entregadas en tiempo y forma a través del Sistema **CompraNet**, las cuales se integran al Acta como **Anexo 1**.

Las respuestas a las preguntas efectuadas por los licitantes se suben al sistema CompraNet de conformidad con lo establecido en el Artículo 46 del **Reglamento de La Ley**.

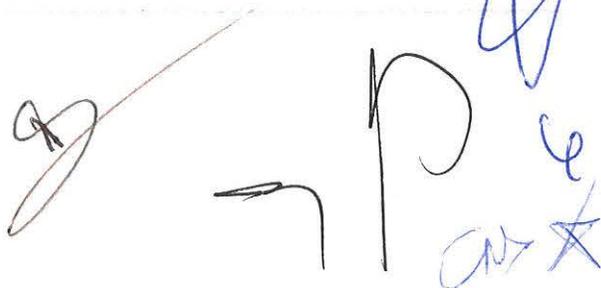
La convocante informa que se tomará un receso para revisar que en el Sistema CompraNet no se hayan formulado re preguntas a las respuestas dadas por la Convocante, por los licitantes que participan de manera electrónica a través de **CompraNet** y que no se presentaron a este acto, siendo las **12:04** horas se da inicio al receso restableciéndose a las **18:04** horas del mismo día de su inicio.

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

Se les recuerda que el acto de presentación y apertura de proposiciones se llevará a cabo el día **27 de Junio de 2017**, en el comedor ejecutivo de el 4° piso del inmueble ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México a las **11:00 horas**, siendo un acto formal que dará inicio puntualmente, debiéndose apegar a lo establecido en el tercer párrafo del numeral **III.2.1. CONSIDERACIONES A OBSERVAR DURANTE LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN** de la convocatoria, por lo que después de esa hora no se permitirá el acceso a ningún licitante ni observador social, de conformidad con el artículo 39 del **Reglamento de La Ley**.

Para efectos de la notificación y en términos de los artículos 37 Bis de **La Ley**, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes que no hayan asistido a este acto, copia de esta Acta en: Avenida Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Ciudad de México, en donde se encuentra disponible, por un término de cinco días hábiles, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. Así mismo, se difundirá un ejemplar de dicha acta en la página electrónica: [www.compranet.gob.mx](http://www.compranet.gob.mx); para efectos de su notificación a los licitantes que no hayan asistido al acto. Dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal.

Después de dar lectura a la presente Acta, se dio por terminado este acto, siendo las 13:00 horas, del día **20 de Junio del año 2017**. La presente acta consta de **15** fojas, firmando para los efectos legales y de conformidad, los asistentes a este acto, quienes reciben copia de la misma.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES**

<b>LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. LA-014P7R001-E294-2017</b>
<b>"CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT".</b>

**LICITANTE**

NOMBRE, RAZÓN Ó DENOMINACIÓN SOCIAL	REPRESENTANTE Y CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
LS SERVICIOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.	Manuel Genel Pérez mangel@hotmail.com	

**POR EL INSTITUTO FONACOT**

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
C.P. Beatriz Fajardo Espinoza	Subdirectora de Adquisiciones.	
Lic. Tania Hurtado Maldonado	Directora de Mercadotecnia.	
Lic. María Amelia de la O Hernández	Subdirectora de Gestión de Mercadotecnia.	
Lic. Celia Najera Alarcon	Representante del Área Jurídica.	
C. María Esther Fuentes Varas de Valdés	Jefe de Oficina de Seguimiento de Contratos.	
Lic. Nancy Molina Rivera	Coordinador Administrativo de A.R./ Apoyo Logístico	

**POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**

NOMBRE	FIRMA
C.P. Fernando Díaz García Representante del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.	

# **ANEXO 1**



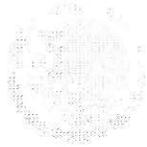
**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.**

**Subdirección General de Administración**

**Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017, "CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT".**

RESPUESTA A LAS PREGUNTAS DEL LICITANTE LS SERVICIOS Y SOLUCIONES S.A. DE C.V.				
Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
VII.2	PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA	30	<p>4.1 CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS</p> <p>a. Contratos cumplidos. Para acreditar el cumplimiento de contratos, el prestador del servicio deberá entregar copia de los siguientes documentos:                      Iniciativa Privada: carta de cumplimiento satisfactorio por persona facultada de la empresa a la que se prestó el servicio                      Iniciativa Pública: deberá presentar carta cancelación de garantía o carta liberación de fianza, carta finalización que avale la terminación del servicio firmado por el administrador del proyecto de la dependencia pública.                      Los documentos presentados deberán contener copia de los contratos con los servicios similares a la presente convocatoria que son:                      - Encuestas Cara a Cara                      - Encuestas Telefónicas                      - Entrevistas a Profundidad                      - Sesiones de Grupo                      - Experiencia en la contratación/análisis de créditos o servicios con otras Instituciones Financieras para realizar comparativos (Benchmarkings reales)                      Las copias de los contratos podrán mencionar al menos 2 de los 5 rubros mencionados y deberán ser de los contratos que se presentaron en el punto 2, 2.2 (Especialidad del Licitante).</p>	



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.**

Subdirección General de Administración

Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017, "CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT".

		<p>Pregunta:</p> <p><b>PREGUNTA 1:</b> Existen contratos en dependencias públicas que sólo incluyen una orden de trabajo se solicita a la convocante aceptar ordenes de trabajo junto con documentos que comprueben fehacientemente la prestación de los servicios.</p> <p><b>PREGUNTA 2:</b> SE SOLICITA A LA CONVOCANTE ACEPTAR PRESENTAR CONTRATOS EN DONDE LOS ESTUDIOS SE DEFINAN CON UNA DISTINTA TERMINOLOGÍA Y SE ESPECIFIQUE AL MENOS UNO DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO LA EJECUCIÓN EN ALGUNOS ESTADOS DE LA REPÚBLICA MAS NO EN TODOS A LA VEZ, YA QUE INCLUSO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA PRESENTE CONVOCATORIA NO INCLUYE LOS 32 ESTADOS DE LA REPÚBLICA MEXICANA PARA TODOS LOS ESTUDIOS AL MISMO TIEMPO. YA QUE ESTO LIMITA LA PARTICIPACIÓN.</p>	<p>Se acepta su propuesta, se podrá presentar ordenes de trabajo anexando para corroborar el servicio; el estudio realizado en el cual se pueda verificar la información requerida en la convocatoria.</p> <p>Se aceptarán terminologías diferentes para los servicios solicitados por la convocante, sin embargo estos deberán ser acordes con los requerimientos solicitados en la convocatoria.</p>
--	--	--	--

Las solicitudes de aclaración que presenten los licitantes, deberán ser planteadas de manera concisa y estar directamente vinculadas con los puntos contenidos en la presente Convocatoria, indicando el numeral o punto específico con el cual se relaciona. Las preguntas y/o aclaraciones que no cumplan con los requisitos señalados, no se les dará respuesta.

*[Handwritten signatures and initials in blue and black ink]*



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.

Subdirección General de Administración

Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017, "CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT".

RESPUESTA A LAS PREGUNTAS DEL LICITANTE: IPSOS, S.A. DE C.V.				
Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
1	<b>Anexo 13:</b> Estudio Cualitativo en oficinas del Instituto FONACOT para evaluación del proceso de servicio	68	La convocante no especifica cuántos Mystery Shoppers se habrán de realizar para este estudio, pero considerando la información de la convocatoria, se señalan 3 mystery por oficina (90), serían 270 por cada monitoreo, igual a 810 mystery por año, dando un total por el servicio de 1,620 mystery <b>¿es correcta la apreciación?</b>	Es correcta su apreciación, 270 Mystery Shoppers por cada monitoreo dando un total de 810 anual, y finalmente un total de 1,620 Mystery por total de servicio.
2	<b>Anexo 13:</b> Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y de productos en oficinas del Instituto FONACOT Estudio Cualitativo a canales de originación/servicio del Instituto FONACOT	69	Para el caso de las entrevistas que se realizaran cara a cara y/o profundidad. <b>¿Es posible el uso de tabletas en lugar de cuestionarios a papel, para buscar optimizar los tiempos?</b>	Se acepta su propuesta, sin ser excluyente a lo establecido en la convocatoria.
3	<b>Anexo 13:</b> Estudio Cuantitativo a Trabajadores usuarios del crédito FONACOT	71	Para el caso de las entrevistas telefónicas con Trabajadores usuarios del crédito FONACOT, <b>¿la dependencia brindaría la base de datos con la información requerida (nombre, teléfono, oficina donde realizo el tramite) para poder realizar el levantamiento de información diferenciando entre oficinas?</b>	Es correcto, se otorgará la información al licitante ganador solo con número telefónico, nombre y oficina donde el usuario realizó el tramite.
4	<b>Anexo 13:</b> Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo afiliados al FONACOT	71	Para el caso de las entrevistas telefónicas con el Personal de Recursos humanos de CT's, <b>¿las llamadas se realizarían directamente a las oficinas o se le entregara una base a licitante ganador con la información del personal para su realización?</b>	Es correcto se otorgará la información al licitante ganador con el nombre del Centro de Trabajo y teléfono, el prestador del servicio será el responsable de contactar a la gente de Recursos Humanos específicamente a la persona que opera los créditos con el Instituto FONACOT y concretar la llamada.
5	<b>Anexo 13:</b> II. Descripción del servicio	68	Para cada uno de los siguientes estudios la convocante señale en la página 68 del Aneo 13 que tiene más de un target (público objetivo): - Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y de productos en oficinas del Instituto FONACOT o Target: Trabajadores usuarios y no usuarios - Estudio Cualitativo a canales de	La segmentación de perfiles se indicará en la junta de planeación que se menciona en la página 72 numeral III. Lugar y Plazo de la Prestación del servicio que a la letra dice: El administrador del contrato un día hábil posterior a la notificación de fallo realizará una junta con el licitante ganador con el plan de trabajo que presentó en el acto de apertura, en las oficinas del Instituto FONACOT ubicadas en Insurgentes Sur No. 452, Piso 5, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México, donde a su vez se definirán los tiempos para la entrega de la información por parte del administrador del contrato.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.**

**Subdirección General de Administración**

**Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017, "CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT".**

			<p>originación/servicio del Instituto FONACOT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Target: Trabajadores usuarios nuevos y recurrentes</li> </ul> <p>- Estudio Cuantitativo a Trabajadores usuarios del crédito FONACOT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Target: Trabajadores usuarios nuevos y recurrentes</li> </ul> <p>¿Podría la convocante especificar si existirán cuotas entre los perfiles señalados o no? Y en caso de que sí existan, señalarlas.</p>	
6	<p><b>Anexo 13: VII Entregables</b> Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y de productos en oficinas del Instituto FONACOT</p>	77	<p>En cuanto a los entregables: ¿La convocante tiene considerada la entrega de una base de datos y si es así en que formato la requeriría? ¿Para las presentaciones de resultados se tiene completado algún formato de entrega (PDF, PPT, etc.)</p>	<p>Los formatos para la entrega de la información se indicarán en la junta de planeación que se menciona en la página 72 numeral III. Lugar y Plazo de la Prestación del servicio que a la letra dice: El administrador del contrato un día hábil posterior a la notificación de fallo realizará una junta con el licitante ganador con el plan de trabajo que presentó en el acto de apertura, en las oficinas del Instituto FONACOT ubicadas en Insurgentes Sur No. 452, Piso 5, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México.</p>
7	<p><b>Anexo 13: VII Entregables</b> Estudio Cualitativo a canales de originación/servicio del Instituto FONACOT</p>	77	<p>En cuanto a los entregables: ¿La convocante tiene considerada la entrega de una base de datos y si es así en que formato la requeriría? ¿Para las presentaciones de resultados se tiene completado algún formato de entrega (PDF, PPT, etc.)</p>	<p>Esta pregunta se responde con la respuesta dada a su pregunta No. 6 con relación a lo entregables.</p>
8	<p><b>Anexo 13: VII Entregables</b> Estudio Cuantitativo a Trabajadores usuarios del crédito FONACOT</p>	77	<p>En cuanto a los entregables: ¿La convocante tiene considerada la entrega de una base de datos y si es así en que formato la requeriría? ¿Para las presentaciones de resultados se tiene completado algún formato de entrega (PDF, PPT, etc.)</p>	<p>Esta pregunta se responde con la respuesta dada a su pregunta No. 6 con relación a lo entregables.</p>
9	<p><b>Anexo 13: VII Entregables</b> Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo</p>	77	<p>En cuanto a los entregables: ¿La convocante tiene considerada la entrega de una</p>	<p>Esta pregunta se responde con la respuesta dada a su pregunta No. 6 con relación a lo entregables.</p>



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.**

**Subdirección General de Administración**

**Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017, "CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT".**

	afiliados al FONACOT	base de datos y si es así en que formato la requeriría? ¿Para las presentaciones de resultados se tiene completado algún formato de entrega (PDF, PPT, etc.)	
--	----------------------	---	--



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.**

**Subdirección General de Administración**

**Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017, "CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT".**

RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DEL LICITANTE SUASOR CONSULTORES, S.A. DE C.V. E INVESTIGACIÓN EN SALUD Y DEMOGRAFIA S.C. (INSAD)				
Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
Anexo 13	II. Descripción del servicio	68	Para la captación de la información, tanto en los estudios cualitativos como cuantitativos, ¿se aceptará la utilización de Dispositivos Móviles?	Se acepta su propuesta, sin ser excluyente a lo establecido en la convocatoria.
VII.2	1.3.1. Mayor capacidad técnica o cognositiva	30	En la tabla de evaluación técnica, en la columna de aspectos a evaluar se solicita original y copia de AL MENOS UNA de las certificaciones de procesos (ISO9001, ISO20252, AMAI, ESOMAR y similares. Sin embargo, en la columna parámetro de evaluación sólo se otorgan puntos si se tienen 3 o más. ¿No existe una contradicción entre la información de estas dos columnas?	La convocante realizó la precisión a su pregunta quedando de la siguiente manera:  El licitante presentará original para cotejo y copia de documentos de las siguientes empresas avalando certificación en sus procesos: ISO 9001, ISO 20252, AMAI, ESOMAR y similares a favor de su representada y con fechas de certificación no menores a 2016.  Presenta 2 o más certificaciones 3.00 puntos Presenta 1 certificación 1.00 punto No presenta 0.00 puntos
Anexo 13	II Descripción del servicio	72	Para el Estudio Cuantitativo a Trabajadores Usuarios de Crédito FONACOT. Para este estudio se proporciona el directorio de las 90 oficinas de FONACOT, ¿ahí serán proporcionados los directorios de los trabajadores para aplicarles la encuesta correspondiente?	Las encuestas son telefónicas, se otorgará la infomación solo con número telefónico, nombre del usuario y oficina donde el usuario realizó el tramite. La entrega de la información se definirá en la junta de planeación que se menciona en la página 72 numeral III. Lugar y Plazo de la Prestación del servicio que a la letra dice: El administrador del contrato un día hábil posterior a la notificación de fallo realizará una junta con el licitante ganador con el plan de trabajo que presentó en el acto de apertura, en las oficinas del Instituto FONACOT ubicadas en Insurgentes Sur No. 452, Piso 5, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México.

*[Handwritten signature]*

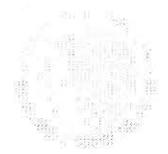
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.**  
Subdirección General de Administración  
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017, "CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT".**

Anexo 13	II Descripción del servicio	72	Para el Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo: Los directorios de las oficinas de Recursos Humanos de los centros de trabajo a los que se les aplicará la entrevista telefónica. ¿El área requiriente proporcionará previamente los directorios telefónicos para aplicar estas entrevistas?	Es correcto se otorgará la información con el nombre del Centro de Trabajo y teléfono, el prestador del servicio será el responsable de contactar a la gente de Recursos Humanos específicamente a la persona que opera los créditos con el Instituto FONACOT y concretar la llamada.
Anexo 13	II Descripción del servicio	73	¿Respecto al levantamiento del proyecto 7 Benchmark Comparativos con Instituciones Financieras, la distribución de las Instituciones Financieras con las que se establece la comparación y las plazas o ciudades donde se realiza el levantamiento, ¿lo proporciona el área requiriente? Esta información es valiosa para la integración de la propuesta económica.	Respuesta: el parámetro para la integración de la propuesta económica deberá considerar 10 Mystery Shopper por cada medición son 10 Instituciones Financieras por 5 monitoreos anuales, dando un total del 1,000 Mystery Shopper para la prestación total del servicio. En la junta de planeación que menciona en la página 72. Numeral III Lugar y Prestación del servicio se le indicarán al licitante ganador las Instituciones Financieras, sin embargo, favor de considerar Instituciones Financieras con presencia nacional.

Las solicitudes de aclaración que presenten los licitantes, deberán ser planteadas de manera concisa y estar directamente vinculadas con los puntos contenidos en la presente Convocatoria, indicando el numeral o punto específico con el cual se relaciona. Las preguntas y/o aclaraciones que no cumplan con los requisitos señalados, no se les dará respuesta.

Handwritten signatures and marks at the bottom of the page, including a large blue signature on the left and a red signature in the center.

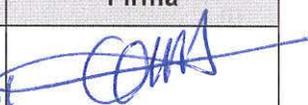
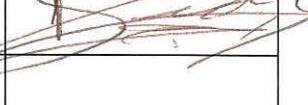
INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LISTA DE ASISTENCIA CORRESPONDIENTE AL  
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT.

SERVIDORES PÚBLICOS

Ciudad de México a 20 de junio de 2017

11:00 hrs.

Nombre	Área	Firma
Tania Hurtado	En representación de la sub-Dirección de Negocio de Desarrollo de Negocio, Productos e Inv. Mercados	
Maria Guadalupe Hernandez	Subdir. Gestión Mercado de Trabajo	
Beatriz Fajardo I.	Dirección de recursos materiales y serv. Grales	
Maria Esther Fuentes	DRUSG/ADA	
Nancy Molina Rivera	DRM/SG	
Celia Dajera Alcega	Comisión	
Fernando Diaz Garcia	OIC	

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LISTA DE ASISTENCIA CORRESPONDIENTE AL  
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES**

<b>LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017</b>
<b>CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT.</b>

**LICITANTES**

Ciudad de México a 20 de junio de 2017

11:00 hrs.

Persona física o Moral	Nombre completo del representante	Correo electrónico	Teléfono	Firma
L-S Servicios y Soluciones SA de CV	Manuel Genel Pérez	mangenel@hotmail.com	53447854	