JUSTIFICACIÓN QUE FUNDA Y MOTIVA LA PROCEDENCIA DE EXCEPCIÓN A LA LICITACIÓN PÚBLICA PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA EN LA CONTRATACIÓN DEL **"SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EL INSTITUTO FONACOT"**, POR PARTE DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.

Con fundamento en los Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 25, 26 fracción III, 40, 41 fracción VII y 47 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 71, 72 fracción VI de su Reglamento, 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento, se presenta la presente justificación que funda y motiva la procedencia de excepción a la Licitación Pública para realizar el procedimiento de Adjudicación Directa para la contratación abierta plurianual del **"SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EL INSTITUTO FONACOT",** conforme a lo siguiente:

I. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Centro de Atención Telefónica brindará un servicio de atención personalizada a través de llamadas telefónicas de entrada y salida, chat, correo electrónico –*e mail*-, SMS -*short message service*- ,y un sistema de registro de citas para apoyar las operaciones de crédito, cobranza, promoción y validación de referencias.

Se deberá dividir la operación en las siguientes secciones separadas con sus respectivos operadores:

1.- *Inbound* (llamadas de entrada).
2.- *Outbound* (llamadas de salida).
3.- Invitaciones (*SMS*, Correo Electrónico, Llamadas de robot, Llamadas con Asesor).
4.- Validación de Referencias.

El servicio se proporcionará de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico del Centro de Atención Telefónica.

II. PLAZOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los plazos y condiciones de la prestación de los servicios se realizarán conforme a lo señalado en el **Numeral III *"CARACTERISTICAS Y ESPECIFICACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS"*** del Anexo Técnico **(Anexo 1)**.

III. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO QUE SOPORTA EL PROCEDIMIENTO

Conforme a lo señalado en el sexto párrafo del artículo 26 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, el Instituto FONACOT realizó una investigación de mercado, en la cual se determinaron las condiciones que imperan en el mismo respecto del servicio a contratar objeto de la presente solicitud, lo anterior, a fin de buscar las mejores condiciones para el Estado; para tal efecto, y conforme a lo establecido en el artículo 28 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se integró de conformidad con las características del servicio, con información obtenida de las fuentes siguientes:

III.1.- Información disponible en Compranet

De la investigación realizada en el Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental (Compranet), no se recibieron cotizaciones derivado de las solicitudes de información (SDI) que se subieron al Sistema para el procedimiento.

III.1.1- Información Histórica

De la consulta a la información histórica con la que cuenta el Instituto, en los contratos con número I-SD-2013-072 e I-SD-2015-119, relativo a "Contrato abierto plurianual de prestación de servicios del Centro de Atención Telefónica" con una vigencia de 01 de noviembre a 31 de diciembre de 2015 y del 01 de octubre de 2015 al 29 de febrero de 2016 respectivamente, el precio que se tenía contratado es de:

Servicios	Costo Unitario Sin IVA
Hora estación	$98.40*

**Costo desde 2013. No incluye IVA.*

III.2.- Información obtenida a través de solicitud de cotización

Para el análisis de la información obtenida de las solicitudes de cotización **(Anexo 2, Petición de ofertas y cotizaciones presentadas)**, se efectúo considerando las mismas condiciones en cuanto a los plazos y lugares de prestación de los servicios, la moneda a cotizar, la forma y términos de pago y las características técnicas de los servicios, entre los posibles proveedores, lo que permitió la comparación objetiva entre los servicios de la misma naturaleza. Se solicitaron cotizaciones a diferentes proveedores con los siguientes resultados de acuerdo al cuadro **"A"**:

Cuadro "A"

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Fecha: 22 DE DICIEMBRE DE 2015
No. de Requisición:
Fuente de Investigación: COTIZACIONES
Cotizaciones: 1) BUFETE EMPRESARIAL GTI, S.A. DE C.V., 2) KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES, S. A. DE C.V., 3) CARSE INNOVACION TECNOLOGICA, S.A. DE C.V., 4) TORQUINS S.A. DE C.V, 5) E CONTACT PROFESSIONAL SERVICES. S. A. DE C.V.
Contrato marco: NO VIGENTE

Servicio: SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
Procedimiento: LICITACIÓN PÚBLICA
Origen de los servicios: Nacionales

Cotizaciones recibidas por (Área requirente) SUBDIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	Cantidad Máxima Mensual	Número de Meses	Unidad Medida	BUFETE EMPRESARIAL GTI, S.A. DE C.V. Precio Unitario	Importe Mensual	Importe Total	Observaciones
1	SERVICIO INTEGRAL DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT para el Instituto FONACOT), de atención personalizada a través de diversos medios tecnológicos de comunicación interactiva (Teléfono, Chat, Correo electrónico, envío de mensajes SMS (Short Message Service), para trabajadores, centros de trabajo y ciudadanía en general.	45,217	40	Hora-Estación	$135.00	$6,104,295.00	$244,171,800.00	CONTEMPLA DENTRO DE SU PROPUESTA LOS REQUISITOS TÉCNICOS DE SERVICIO: INFRAESTRUCTURA, RECURSO HUMANO, ENTREGABLES, NIVELES DE SERVICIO Y NORMAS DE SERVICIO.
		500,000	40	SMS	$2.45	$1,225,000.00	$49,000,000.00	
		250,000	40	E- mail	$1.47	$367,500.00	$14,700,000.00	
		500,000	40	Robot	$1.47	$735,000.00	$29,400,000.00	
2								
3								
4								
Subtotal						$8,431,795.00	$337,271,800.00	
IVA 16%						$1,349,087.20	$53,963,488.00	
Total						$9,780,882.20	$391,235,288.00	

PARTIDA	Unidad Medida	KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES, S. A. DE C.V. Precio Unitario	Importe	Importe Total	Observaciones
1	Hora-Estación	$138.00	$6,239,946.00	$249,597,840.00	CONTEMPLA DENTRO DE SU PROPUESTA LOS REQUISITOS TÉCNICOS DE SERVICIO: INFRAESTRUCTURA, RECURSO HUMANO, ENTREGABLES, NIVELES DE SERVICIO Y NORMAS DE SERVICIO.
	SMS	$2.30	$1,150,000.00	$46,000,000.00	
	E- mail	$1.60	$400,000.00	$16,000,000.00	
	Robot	$1.75	$875,000.00	$35,000,000.00	
2					
3					
4					
Subtotal			$8,664,946.00	$346,597,840.00	
IVA 16%			$1,386,391.36	$55,455,654.40	
Total			$10,051,337.36	$402,053,494.40	

PARTIDA	Unidad Medida	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA, S.A. DE C.V. Precio Unitario	Importe	Importe Total	Observaciones
1	Hora-Estación	$145.00	$6,556,465.00	$262,258,600.00	CONTEMPLA DENTRO DE SU PROPUESTA LOS REQUISITOS TÉCNICOS DE SERVICIO: INFRAESTRUCTURA, RECURSO HUMANO, ENTREGABLES, NIVELES DE SERVICIO Y NORMAS DE SERVICIO.
	SMS	$2.00	$1,000,000.00	$40,000,000.00	
	E- mail	$1.80	$450,000.00	$18,000,000.00	
	Robot	$1.80	$900,000.00	$36,000,000.00	
2					
3		$150.60			
4					
Subtotal			$8,906,465.00	$356,258,600.00	
IVA 16%			$1,425,034.40	$57,001,376.00	
Total			$10,331,499.40	$413,259,976.00	

PARTIDA	Unidad Medida	TORQUINS S.A. DE C.V. Precio Unitario	Importe	Importe Total	Observaciones
1	Hora-Estación	$181.00	$8,184,277.00	$327,371,080.00	CONTEMPLA DENTRO DE SU PROPUESTA LOS REQUISITOS TÉCNICOS DE SERVICIO: INFRAESTRUCTURA, RECURSO HUMANO, ENTREGABLES, NIVELES DE SERVICIO Y NORMAS DE SERVICIO.
	SMS	$3.92	$1,960,000.00	$78,400,000.00	
	E- mail	$2.45	$612,500.00	$24,500,000.00	
	Robot	$1.87	$935,000.00	$37,400,000.00	
2					
3					
4					
Subtotal			$11,691,777.00	$467,671,080.00	
IVA 16%			$1,870,684.32	$74,827,372.80	
Total			$11,691,777.00	$467,671,080.00	

PARTIDA	Unidad Medida	E CONTACT PROFESSIONAL SERVICES. S. A. DE C. V. Precio Unitario	Importe	Importe Total	Observaciones
1	Hora-Estación	$198.00	$8,952,966.00	$358,118,640.00	CONTEMPLA DENTRO DE SU PROPUESTA LOS REQUISITOS TÉCNICOS DE SERVICIO: INFRAESTRUCTURA, RECURSO HUMANO, ENTREGABLES, NIVELES DE SERVICIO Y NORMAS DE SERVICIO.
	SMS	$1.70	$850,000.00	$34,000,000.00	
	E- mail	$4.00	$1,000,000.00	$40,000,000.00	
	Robot	$5.68	$2,840,000.00	$113,600,000.00	
2					
3					
4					
Subtotal			$13,642,966.00	$545,718,640.00	
IVA 16%			$2,182,874.56	$87,314,982.40	
Total			$15,825,840.56	$633,033,622.40	

PARTIDA	Unidad Medida	MEDIANA Precio Unitario Mínimo	Precio Unitario Máximo	Mediana
1	Hora-Estación	$135.00	$198.00	$145.00
	SMS	$2.45	$1.70	$2.00
	E- mail	$1.47	$4.00	$1.80
	Robot	$1.47	$5.68	$1.80
2				
3				
4				

CRITERIO: DETERMINACIÓN DE MEDIANA ART. 51 FRACCIÓN I, RLAASSP, DE EVALUACIÓN PUNTOS Y PORCENTAJES

III.3.- Información obtenida a través del proceso de Licitación Pública Nacional No. LA-014P7R001-E7-2016 relativa a la contratación plurianual abierta del Servicio de Centro de Atención Telefónica para el Instituto FONACOT

Derivado de que se llevó a cabo la Licitación Pública Nacional No. LA-014P7R001-E7-2016, se obtuvieron dos propuestas económicas de las empresas participantes: E CONTACT PROFESIONAL SERVICES S. A. DE C. V. en participación conjunta con SMART CENTER S. A. DE C. V. y KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES S.A. DE C.V., en participación conjunta con GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V., GRUPO ASÍS CORPORATIVO S.A. DE C.V., PRIORATO MERCANTIL S.A. DE C.V., E INOVACIONES SIGLO XXIII S.A. DE C.V., **(Anexo 3, Acta de Apertura de Propuestas)**, conforme a lo siguiente:

NOMBRE DEL LICITANTE	IMPORTE DE LA PROPOSICIÓN		
	PARTIDA	SUBTOTAL MÍNIMO	SUBTOTAL MÁXIMO
E CONTACT PROFESIONAL SERVICES, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SMART CENTER, S.A. DE C.V.	Única	196,022,400.00	427,497,840.00
	I.V.A.	31,363,584.00	68,399,654.40
	Importe Total:	227,385,984.00	495,897,494.40

NOMBRE DEL LICITANTE	IMPORTE DE LA PROPOSICIÓN		
	PARTIDA	SUBTOTAL MÍNIMO	SUBTOTAL MÁXIMO
KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., GRUPO ASIS, S.A. DE C.V., PRIORATO MERCANTIL, S.A. DE C.V. E INNOVACIONES SIGLO XXIII, S.A. DE C.V.	Única	151,648,032.00	320,940,991.20
	I.V.A.	24,263,685.12	51,350,558.59
	Importe Total:	175,911,717.12	372,291,549.79

Cuyos costos se desglosan el cuadro "B"

Cuadro "B"

STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

fonacot

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Fecha: 02 DE MARZO DE 2016

No. de Requisición:

Fuente de investigación: Compranet: NO

Cotizaciones: PROPUESTA ECONÓMICA DE LPN MIXTA NO. LA-014P7R001-E7-2016 DE 1) KIFM DISEÑOS Y SOLUCIONES S.A. DE C.V., EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V., GRUPO ASÍS CORPORATIVO S.A. DE C.V., PRIORATO MERCANTIL S.A. DE C.V., E INNOVACIONES SIGLO XXIII S.A. DE C. V. Y 2) E CONTACT PROFESIONAL SERVICES S. A. DE C. V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SMART CENTER S. A. DE C. V.

Contrato marco: NO VIGENTE

Servicio: SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Procedimiento: ADJUDICACIÓN DIRECTA

Origen de los servicios: Nacionales

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	Cantidad Máxima Mensual	Número de Meses	Unidad Medida	Cotizaciones recibidas por (Área requirente) SUBDIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL										MEDIANA		
					KIFM DISEÑOS Y SOLUCIONES S.A. DE C.V., EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V., GRUPO ASÍS CORPORATIVO S.A. DE C.V., PRIORATO MERCANTIL S.A. DE C.V., E INNOVACIONES SIGLO XXIII S.A. DE C.V.,				E CONTACT PROFESIONAL SERVICES S. A. DE C. V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SMART CENTER S. A. DE C. V.						
					Precio Unitario	Importe Mensual	Importe Total	Observaciones	Precio Unitario	Importe	Importe Total	Observaciones	Precio Unitario Mínimo	Precio Unitario Máximo	Mediana
1	SERVICIO INTEGRAL DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT para el instituto FONACOT), de atención personalizada a través de diversos medios tecnológicos de comunicación interactiva (Teléfono, Chat, Correo electrónico, envío de mensajes SMS (Short Message Service), para trabajadores, centros de trabajo y ciudadanía en general.	45,217	39	Hora-Estación	$128.34	$5,803,149.78	$226,322,841.42	CONTEMPLA DENTRO DE SU PROPUESTA LOS REQUISITOS TÉCNICOS DE SERVICIO: INFRAESTRUCTURA, RECURSO HUMANO, ENTREGABLES, NIVELES DE SERVICIO Y NORMAS DE SERVICIO.	$138.00	$6,239,946.00	$243,357,894.00	CONTEMPLA DENTRO DE SU PROPUESTA LOS REQUISITOS TÉCNICOS DE SERVICIO: INFRAESTRUCTURA, RECURSO HUMANO, ENTREGABLES, NIVELES DE SERVICIO Y NORMAS DE SERVICIO.	$128.34	$138.00	$133.17
		500,000	39	SMS	$1.49	$745,000.00	$29,055,000.00		$3.64	$1,820,000.00	$70,980,000.00		$1.49	$3.64	$2.57
		250,000	39	E- mail	$1.63	$407,500.00	$15,892,500.00		$3.23	$807,500.00	$31,492,500.00		$1.63	$3.23	$2.43
		500,000	39	Robot	$2.14	$1,070,000.00	$41,730,000.00		$3.64	$1,820,000.00	$70,980,000.00		$2.14	$3.64	$2.89
2															
3															
4															
Subtotal						$8,025,649.78	$313,000,341.42			$10,687,446.00	$416,810,394.00				
IVA 16%						$1,284,103.96	$50,080,054.63			$1,709,991.36	$66,689,663.04				
Total						$9,309,753.74	$363,080,396.05			$12,397,437.36	$483,500,057.04				

CRITERIO: DETERMINACIÓN DE MEDIANA ART. 51 FRACCIÓN I, RLAASSP. DE EVALUACIÓN PUNTOS Y PORCENTAJES, Y 42 FRACCIÓN 7 DE LA LAASSP PARA ADJUDICACIÓN

Conclusión de la Investigación de Mercado

Derivado de la Investigación de Mercado y conforme al artículo 29 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se determinó lo siguiente:

1. La existencia en el mercado de los servicios a contratar con las características requeridas por el Instituto.

2. La existencia de prestadores de servicio.

3. Se conoce el precio prevaleciente del servicio requerido.

Asimismo, esta investigación acredita la aceptabilidad del precio conforme al cual se realizará la contratación y se ratifica la conveniencia de elegir el procedimiento de adjudicación directa al amparo del Artículo 41 fracción VII de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

IV. EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PROPUESTO, FUNDADO EN EL SUPUESTO DE EXCEPCIÓN QUE RESULTE PROCEDENTE PARA LLEVAR A CABO LA ADJUDICACIÓN DIRECTA Y MOTIVANDO LA PROPUESTA MEDIANTE LA DESCRIPCIÓN DE MANERA CLARA DE LAS RAZONES EN QUE SE SUSTENTE LA MISMA

IV.1.- Fundamentación del supuesto de excepción

El procedimiento de contratación propuesto es mediante Adjudicación Directa fundamentado en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 25, 26 fracción III, 40, 41 fracción VII y 47 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 71, 72 fracción VI de su Reglamento, 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento, conforme a lo siguiente:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Art. 134.- Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

Art. 25.
Las dependencias y entidades, bajo su responsabilidad, podrán convocar, adjudicar o contratar adquisiciones, arrendamientos y servicios, con cargo a su presupuesto autorizado y sujetándose al calendario de gasto correspondiente.

Se cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo la contratación de referencia en la partida presupuestal **33901 "Subcontratación de Servicios con Terceros"** conforme al oficio de

autorización SGA-371 de fecha 28 de diciembre de 2015, emitido por la Subdirección General de Administración, mediante el cual autorizó realizar la contratación plurianual abierta del servicio del Centro de Atención Telefónica para el Instituto FONACOT, del 1 de marzo de 2016 al 30 de junio de 2019. **(Anexo 4, Oficio SGA-371)**

Art. 26… fracción III
El Artículo 26 fracción III es aplicable, toda vez que el mismo establece que las dependencias podrán contratar servicios mediante el procedimiento propuesto, es decir la adjudicación directa.

Derivado del resultado de la Investigación de Mercado se determinó realizar la contratación del servicio a través de la adjudicación directa a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento y oportunidad.

Art. 40… primer párrafo
En los supuestos que prevé el artículo 41 de esta Ley, las dependencias y entidades, bajo su responsabilidad, podrán optar por no llevar a cabo el procedimiento de licitación pública y celebrar contratos a través de los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa.

Art. 41.- Las dependencias y entidades, bajo su responsabilidad, podrán contratar adquisiciones, arrendamientos y servicios, sin sujetarse al procedimiento de licitación pública, a través de los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa, cuando:
I…
III…
…
VII. Se haya declarado desierta una licitación pública, siempre que se mantengan los requisitos establecidos en la convocatoria a la licitación cuyo incumplimiento haya sido considerado como causa de desechamiento porque afecta directamente la solvencia de las proposiciones;…

Este supuesto encuadra en la contratación del servicio, en virtud de que se llevó a cabo un proceso licitatorio que se declaró desierto **(Anexo 5, Acta de Fallo)**, y para la contratación que se propone se mantienen los mismos requisitos establecidos en la convocatoria.

Artículo 47. Las dependencias y entidades podrán celebrar contratos abiertos para adquirir bienes, arrendamientos o servicios que requieran de manera reiterada conforme a lo siguiente:

I. Se establecerá la cantidad mínima y máxima de los bienes, arrendamientos o servicios a contratar; o bien, el presupuesto mínimo y máximo que podrá ejercerse. La cantidad o presupuesto mínimo no podrá ser inferior al cuarenta por ciento de la cantidad o presupuesto máximo.

Reglamento de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

Artículo 71.- El documento suscrito por el titular del Área requirente señalado en el segundo párrafo del artículo 40 de la Ley, que se someta a consideración del Comité o del titular de la dependencia o entidad, o al servidor público en quien éste delegue la función para dictaminar sobre la procedencia de la excepción a

la licitación pública, deberá contener como mínimo la información que a continuación se indica en el orden siguiente...

Art. 72.- Para efectos de lo establecido en el artículo 41 de la Ley deberá considerarse, respecto de las fracciones de dicho precepto legal, lo que se cita a continuación:

I...
II...
...
VI. El supuesto a que se refiere la fracción VII, sólo resultará procedente cuando se mantengan los mismos requisitos cuyo incumplimiento se consideró como causa de desechamiento en la convocatoria a la licitación pública declarada desierta, incluidas las modificaciones derivadas de las juntas de aclaraciones correspondientes; dentro de dichos requisitos, se considerará la cantidad de bienes o servicios indicada en la convocatoria a la primera licitación pública. Lo anterior será aplicable para el caso de las partidas que se hayan declarado desiertas en una licitación pública;...

Este supuesto encuadra en la contratación del servicio, en virtud de que las empresas propuestas, KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES S.A. DE C.V., EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V., GRUPO ASÍS CORPORATIVO S.A. DE C.V., PRIORATO MERCANTIL S.A. DE C.V., E INOVACIONES SIGLO XXIII S.A. DE C.V, manifestaron su conformidad de mantener los mismos requisitos y su cumplimiento conforme a la Licitación Pública Nacional No. LA-014P7R001-E7-2016 y a lo derivado en su Junta de Aclaraciones, lo cual se desprende de la propuesta que presentan para esta contratación.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

Artículo 50.- Los ejecutores de gasto podrán celebrar contratos plurianuales de obras públicas, adquisiciones, y arrendamientos o servicios durante el ejercicio fiscal siempre que...

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

Artículo 148.- Las entidades que pretendan celebrar contratos plurianuales se sujetarán a la autorización de su titular, de conformidad con las disposiciones que al efecto aprueben sus respectivos órganos de gobierno, las cuales deberán considerar como mínimo lo dispuesto en los incisos a) a d) de la fracción I del artículo anterior, así como evitar contraer compromisos contractuales plurianuales que impliquen riesgos de incumplimiento de sus obligaciones o que restrinjan su disponibilidad presupuestaria necesaria para la operación

IV.2.- Descripción de las razones en que se sustenta la excepción a la Licitación Pública.

Toda vez que se declaró desierta la Licitación Pública Nacional Mixta No. LA-014P7R001-E7-2016 relativa a la contratación plurianual abierta del Servicio de Centro de Atención Telefónica para el Instituto FONACOT, ya que de los licitantes que presentaron propuestas no cumplieron con lo solicitado de acuerdo a lo siguiente:

1. KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES S.A. DE C.V., EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V., GRUPO ASÍS CORPORATIVO S.A. DE C.V., PRIORATO MERCANTIL S.A. DE C.V., INNOVACIONES SIGLO XXIII S. A. DE C. V., fue desechada su propuesta por no presentar la documentación legal y Administrativa de la empresa INNOVACIONES SIGLO XXIII, asimismo no cumplieron con la opinión del cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo, ya que las empresas GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S. A. DE C. V. y GRUPO ASIS CORPORATIVO, S. A. DE C. V., únicamente presentaron escrito mediante el cual manifestaron que no tienen obligación de cumplir con la inscripción en el Instituto Mexicano del Seguro Social con base en el régimen de contratación de personal, ya que su personal está bajo el esquema de honorarios.

2. E CONTACT PROFESIONAL SERVICES S. A. DE C. V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SMART CENTER S. A. DE C. V., su propuesta no cumplió técnicamente con lo solicitado en la convocatoria, obteniendo una puntuación de 26.5 puntos, no alcanzando al menos los 45 puntos solicitados en el numeral VII.2. de la Convocatoria, por lo que fue desechada su propuesta

Por lo anterior, se declaró desierto el procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta antes referido.

Y ante la necesidad de contar con este servicio básico para el Instituto se propone llevar a cabo una Adjudicación Directa, con KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES S.A. DE C.V., EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V., GRUPO ASÍS CORPORATIVO S.A. DE C.V., PRIORATO MERCANTIL S.A. DE C.V., INOVACIONES SIGLO XXIII S. A. DE C. V. para prestar el servicio, toda vez que éstas empresas participaron en el procedimiento en comento en donde de acuerdo al Convenio para regular Obligaciones y Derechos de esta participación conjunta celebrado por dichas empresas en el que se establece la siguiente participación de cada una de ellas: **(Anexo 6, Convenio de Participación Conjunta):**

A) GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V., Administrará, supervisará, dará soporte técnico y aportará toda su experiencia para la realización y durante la operación del objeto del contrato que se celebre con relación a la Licitación Pública Nacional Mixta No. LA-014P7R001-E7-2016.

B) KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES S.A. DE C.V., es el representante común ante el Instituto FONACOT de la participación conjunta y administrará la operación, misma que se encuentra de manera enunciativa, más no limitativamente en los siguientes supuestos: la facturación y pago del costo administrativo. Se obliga a acreditar dentro de un plazo de treinta días naturales a GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V., la pertinencia y aplicación de los gastos en caso de existir algún saldo no aplicado KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES S.A. DE C.V., depositará el cincuenta por ciento de dicho saldo a GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V.

C) INOVACIONES SIGLO XXIII S. A. DE C. V, Operación y aplicación de la nómina, pago de nóminas con todos sus accesorios, como seguridad social, impuestos federales y locales, retenciones, costos laborales al personal requerido para desempeñar los servicios de Call Center.

D) PRIORATO MERCANTIL S.A. DE C.V. Aportando al personal con discapacidades, responsable de los servicios jurídicos necesarios para la operación del consorcio.

E) GRUPO ASÍS CORPORATIVO S.A. DE C.V. Le corresponde aportar la experiencia y el conocimiento para la consecución del objeto del contrato que se celebre en relación a la Licitación Pública Nacional Mixta No. LA-014P7R001-E7-2016.

Cabe señalar que KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES S.A. DE C.V., EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V., GRUPO ASÍS CORPORATIVO S.A. DE C.V., PRIORATO MERCANTIL S.A. DE C.V., INOVACIONES SIGLO XXIII S. A. DE C. V. en su propuesta técnica presentada en el proceso, cumplieron con los requisitos técnicos establecidos en la Licitación y ofertaron el precio más bajo.

En este sentido y dado que sólo hubo interés de participar en la Licitación Pública Nacional por dos licitantes, se determina la pertinencia de asignar de forma directa a quien cuenta con la capacidad técnica, financiera, de infraestructura, personal y experiencia en la prestación de este servicio de Centro de Atención Telefónica para el Instituto FONACOT, ya que de llevar a cabo otro proceso licitatorio no se contará con los plazos técnicamente necesarios para que se garantice la transición y/o migración del servicio, considerando que el contrato vigente con que cuenta el Instituto concluye el 31 del mes de Marzo de 2016, y que la convocatoria de la Licitación Pública Nacional Mixta No. LA-014P7R001-E7-2016, consideraba que el licitante ganador debería iniciar el día hábil siguiente al acto de fallo, la instalación, configuración y puesta a punto de su Centro de Atención Telefónica principal, debiendo estar concluido para el inicio de la prestación del servicio a partir del 1 de abril de 2016 y hasta el 30 de Junio de 2019; lo que ocasionaría el dejar sin servicio provocando con ello la problemática en la operación y la desatención de los usuarios del servicio.

De igual manera resulta procedente adjudicar de manera directa el SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL INSTITUTO FONACOT, ya que dadas las condiciones económicas actuales del mercado y en virtud del alto riesgo que conlleva el quedarse sin servicio, se garantiza al Instituto contar con las mejores condiciones, asegurándose así la estricta observancia del artículo 134 Constitucional y contar con el servicio de manera ininterrumpida, que por sus características es básico y estratégico para el Instituto FONACOT, durante **39 meses** (de abril de 2016, a junio de 2019), blindando el costo de este servicio.

Los ahorros de los montos al contratar por un precio fijo durante 39 meses, bajo un escenario económico incierto, ya que es un servicio que incluye tecnologías de la información y telecomunicaciones el cual está sujeto a la fluctuación de los precios del dólar, se garantiza un precio fijo durante la vigencia del contrato, lo que conlleva a garantizar términos más favorables respecto a celebrar dicho contrato por un solo ejercicio fiscal.

Se contará con un equipo de asesores telefónicos especializado para brindar el servicio con la experiencia en el manejo de la operación del Instituto FONACOT que permitan alinear los diferentes servicios en congruencia con las líneas de acción y proyectos estratégicos del Instituto en el corto y mediano plazo.

De igual forma se consolida el empleo de horas hombre que se han invertido para que la operación del Centro de Atención Telefónica sea acorde con los requerimientos actuales del Instituto FONACOT..

No se incurrirá en curva de aprendizaje y capacitación inicial de los asesores del Centro de Atención Telefónica, en virtud de que se trata del prestador del servicio que desde 2013 de manera ininterrumpida ha proporcionado este servicio al Instituto y cuyo personal cuenta con la experiencia requerida para operar el Centro de Atención Telefónica como lo ha llevado a cabo hasta hoy.

V. MONTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO PROPUESTA

V.1- Monto estimado de la contratación

De conformidad con los artículos 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones. Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 fracción I de su Reglamento, el presupuesto mínimo a ejercer por este concepto durante la vigencia del contrato es de $147,889,981.20 M.N. (ciento cuarenta y siete millones ochocientos ochenta y nueve mil novecientos ochenta y un pesos 20/100 Moneda Nacional) más el Impuesto al Valor Agregado, y el presupuesto máximo a ejercer asciende a la cantidad de $313,000,341.42 M.N. (trescientos trece millones trescientos cuarenta y un pesos 42/100 Moneda Nacional) más el Impuesto al Valor Agregado.

V.2- Forma de pago

El pago se realizará de conformidad con el artículo 51 de La Ley, contra facturas a mes vencido de los servicios proporcionados en el mes inmediato anterior y el entregable 1 "Reporte de Operación", previamente autorizados por el administrador del contrato y la Dirección de Gestión Comercial, dicho pago se efectuará dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet CFDI (factura electrónica impresa y archivo XML).

Los CFDI's (facturas) deberán contar con el visto bueno del administrador del contrato y con los requisitos fiscales vigentes señalados en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación Aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, por lo que deberán:

1. Presentar comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y de ser posible el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes serán enviados y entregados en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 4° Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, en la Subdirección General Comercial, así mismo deberá ser enviada a los correos electrónicos jose.cruz@fonacot.gob.mx con copia a marco.iribe@fonacot.gob.mx en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

2. Indicar la descripción del servicio, cantidad, unidad de medida, precio unitario, impuestos y precio total y de ser posible indicar el número de contrato que ampara dicha factura.

El pago, quedará condicionado, proporcionalmente, al pago y/o deducción que el prestador de servicio deba efectuar por concepto de penas convencionales.

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido el prestador del servicio, este deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación. En los casos de prórroga para el pago de Créditos Fiscales, los recargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del Instituto FONACOT, de conformidad con lo establecido en el artículo 51, párrafo tercero y cuarto de La Ley.

En caso de que el prestador del servicio presente sus facturas con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos de los artículos 89 y 90 de El Reglamento.

El prestador de servicios podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la Institución bancaria, sin que sea necesario modificar el contrato, siempre que el representante legal dé aviso por escrito al Instituto FONACOT por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la presentación de la factura.

VI. NOMBRE DE LA EMPRESA PROPUESTA Y SUS DATOS GENERALES

Para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 72 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se propone a KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES S.A. DE C.V., EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V., GRUPO ASÍS CORPORATIVO S.A. DE C.V., PRIORATO MERCANTIL S.A. DE C.V., INNOVACIONES SIGLO XXIII S. A. DE C. V. para prestar el servicio, toda vez que éstas empresas aceptan los mismos requisitos establecidos en la Licitación Pública Nacional Mixta No. LA-014P7R001-E7-2016 relativa a la contratación plurianual abierta del Servicio de Centro de Atención Telefónica para el Instituto FONACOT, incluidas las modificaciones derivadas de las juntas de aclaraciones correspondientes.

Los datos de las empresas que de manera conjunta se proponen son:

NOMBRE PROVEEDOR	RFC	DIRECCIÓN	REPRESENTANTE LEGAL	TELEFÓNO
KJFM Diseños Y Soluciones, S.A. de C.V.	KDS1206271C7	Boulevard Manuel Ávila Camacho número 1903, interior 600 A, Ciudad Satélite, Naucalpan de Juárez, Estado de México, C.P. 53100	C. Jorge Alfredo Cisneros Moysen	53 43 83 04
Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S. A. de C. V.	GVI140312N4A	Calle División del Norte número 2796, colonia Parque San Ándres, delegación Coyoacán, Ciudad de México, C. P. 04040	Lic. Mario Ramón Nava Pérez	35 40 01 30
Grupo ASIS Corporativo, S.A. de C.V.	GAC040511J38	Avenida Añil número 571, piso 7, Despacho 702, Col. Granjas México, Delegación Iztacalco, Ciudad de México, C.P. 08400	C. Arturo Guerrero Gutiérrez	53 85 31 00

PRIORATO Mercantil, S. A. de C. V.	PME0406018F8	Calle Químicos número 43b, colonia Sifón, Delegación Iztapalapa, Ciudad de México, C. P. 09400	C. Ramón Cortés Oliver	52 80 63 38
Innovaciones Siglo XXIII S. A. de C. V.	ISX140528NV4	Calle Victoria 31b, colonia Modelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México, C. P. 53330	C. Arturo Víctor Cisneros Moysen	55 60 93 97

VII. ACREDITAMIENTO DE LOS CRITERIOS EN QUE FUNDAN SU EXCEPCIÓN, ASÍ COMO LA JUSTIFICACIÓN DE LAS RAZONES PARA EL EJERCICIO DE LA OPCIÓN.

Eficacia

El procedimiento de adjudicación directa a través de la fracción VII del artículo 41, establece las mejores condiciones disponibles, en virtud de que las empresas propuestas manifiestan su aceptación de mantener su propuesta presentada en la Licitación que se declaró desierta, lo que permite inferir que al contratar el servicio se garantizan las mejores condiciones disponibles para el Estado en cuanto a precio, calidad y de contar de manera oportuna, sin interrupción con el Servicio de Centro de Atención Telefónica, para cumplir con los objetivos y metas institucionales, al dar atención directa a los **2.8 millones** de trabajadores y más de **260 mil** centros de trabajo a nivel nacional, apoyando con ello la colocación de crédito, promoción de productos y prestación de servicios.

En este sentido, es de señalar que el procedimiento de adjudicación directa cumple con las expectativas de criterio de eficacia, que se define conceptualmente, como la capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, cantidad y calidad previstos, además de que se obtienen las mejores condiciones disponibles para el Instituto, dado que el precio de los servicios será el más bajo ofertado en el proceso de investigación de mercado, descrito en el punto III de la presente justificación.

Eficiencia

Este criterio también se cumple y se actualiza, al dictaminarse la excepción de licitación pública para efectuar la contratación de manera directa al amparo de la fracción VII del artículo 41, ya que el procedimiento que nos ocupa se realizará de una manera clara y expedita, asimismo, se han cumplido los requisitos establecidos por la normatividad aplicable para un procedimiento de adjudicación directa de esta naturaleza, acreditándose y documentándose el cumplimiento de los mismos, situación por la cual se asegura al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento y oportunidad.

Imparcialidad.

La contratación propuesta deriva de una Licitación Pública Nacional, en donde el prestador de servicio propuesto fue quien cumplió con las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad y oportunidad, ya que se presentaron bases, reglas y requisitos en igualdad de condiciones para todos los participantes, lo que no otorga condiciones ventajosas a los que concursaron y presentaron propuesta en el procedimiento, ni se limitó la libre participación; lo que deja constancia que en el

presente procedimiento de adjudicación no hay una designación anticipada o de prevención en favor o en contra de algún posible proveedor, lo que permite asegurar la rectitud con la que se actúa por parte de los servidores públicos involucrados en el presente proceso.

Honradez.

Con fundamento en el artículo 8, fracción XII de la ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, que a la letra dice:

"*ARTICULO 8.- Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones:*
...
XII.- Abstenerse, durante el ejercicio de sus funciones, de solicitar, aceptar o recibir, por sí o por interpósita persona, dinero, bienes muebles o inmuebles mediante enajenación en precio notoriamente inferior al que tenga en el mercado ordinario, donaciones, servicios, empleos, cargos o comisiones para sí, o para las personas a que se refiere la fracción XI de este artículo, que procedan de cualquier persona física o moral cuyas actividades profesionales, comerciales o industriales se encuentren directamente vinculadas, reguladas o supervisadas por el servidor público de que se trate en el desempeño de su empleo, cargo o comisión y que implique intereses en conflicto. Esta prevención es aplicable hasta un año después de que se haya retirado del empleo, cargo o comisión. Habrá intereses en conflicto cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público puedan afectar el desempeño imparcial de su empleo, cargo o comisión. Una vez concluido el empleo, cargo o comisión, el servidor público deberá observar, para evitar incurrir en intereses en conflicto, lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley; En el caso del personal de los centros públicos de investigación, los órganos de gobierno de dichos centros, con la previa autorización de su órgano de control interno, podrán determinar los términos y condiciones específicas de aplicación y excepción a lo dispuesto en esta fracción, tratándose de los conflictos de intereses que puede implicar las actividades en que este personal participe o se vincule con proyectos de investigación científica y desarrollo tecnológico en relación con terceros de conformidad con lo que establezca la Ley de Ciencia y Tecnología;"

Al continuar con los mismos requisitos establecidos en la Licitación Pública que se declaró desierta, se cumple este principio de manera directa, pues en ningún caso, los servidores públicos de este Instituto pueden beneficiar a un tercero, ya que en igualdad de condiciones se convocó a una Licitación Pública Nacional, en donde se garantizó al Estado Mexicano las mejores condiciones de contratación, por lo que el actuar de los servidores involucrados en el procedimiento de contratación es con completa rectitud, responsabilidad e integridad, con apego al marco jurídico aplicable.

Transparencia

La presente adjudicación se llevará a cabo con total transparencia, para cuyos efectos la adjudicación propuesta deriva de una Licitación Pública Nacional en donde todos los actos fueron de carácter público, por lo que se cumple el principio constitucional de máxima publicidad al quedar de manifiesto que el flujo de la información relativa al procedimiento es accesible, clara, oportuna, completa y verificable.

VIII. DICTAMINACIÓN DE EXCEPCIÓN

Con base en la justificación, motivación y el acreditamiento de los supuestos de excepción anteriormente expuestos, y con fundamento en los Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículos 25, 26 fracción III, 40, 41 fracción VII, 47 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 71 y 72 de su Reglamento; 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento; el que suscribe dictamina procedente la excepción a la Licitación Pública para realizar el procedimiento de adjudicación directa para la contratación plurianual mediante un contrato abierto con la empresa KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES S.A. DE C.V., EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V., GRUPO ASÍS CORPORATIVO S.A. DE C.V., PRIORATO MERCANTIL S.A. DE C.V. , INNOVACIONES SIGLO XXIII S. A. DE C. V., por un monto mínimo de $147,889,981.20 (Ciento cuarenta y siete millones ochocientos ochenta y nueve mil novecientos ochenta y un pesos 20/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado, y un monto máximo de $313,000,341.42 (Trescientos trece millones trescientos cuarenta y un pesos 42/100 Moneda Nacional) más el Impuesto al Valor Agregado, para el periodo del 1º de abril de 2016 al 30 de junio de 2019.

IX. LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN

Ciudad de México a 17 de marzo de 2016.

ÁREA REQUIRENTE:

ING. MARCO ANTONIO IRIBE MURRIETA
SUBDIRECTOR GENERAL COMERCIAL