



Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

En la Ciudad de México, siendo las 10:00 horas, del día 21 de agosto de 2025, participan a través de video conferencia, los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo el acto de junta de aclaraciones a la convocatoria de la licitación indicada al rubro, de acuerdo a lo previsto en los artículos 44 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2025, en adelante **La Ley** y 45 y 46 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante **RLEY**¹, así como del numeral **III.4.2. JUNTA DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA**.

El acto fue presidido por la Lic. Sonia Llaguno Arista, Subdirectora de Adquisiciones, servidora pública facultada por la Convocante de conformidad con lo establecido en el inciso d) de los Lineamientos del numeral 8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, quien al inicio de este acto y a través de video conferencia dio la bienvenida a todos los participantes.

Quien preside el acto, fue asistida a través de video conferencia, por los representantes de las áreas Técnicas y Requirentes, de la Subdirección General de Productos Digitales y de la Subdirección General de Crédito y Recuperación, cuyos nombres aparecen al final de la presente Acta.

La Lic. Sonia Llaguno Arista, señaló que se recibieron en tiempo y forma, de conformidad al artículo 44 de **La Ley** y 46 del **RLEY**, las solicitudes de aclaración a la Convocatoria y los escritos de interés, de los siguientes licitantes:

No.	Nombre, razón o denominación social	No. de preguntas	Escrito de interés
1	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	26	si
2	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	25	si
3	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	18	si
4	MAYSOFT GLOBAL S DE RL DE CV	6	si
Total		75	

La convocante informa que:

- Los licitantes **ADMINISTRADORA DE CARTERA, SERVICIOS LEGALES RAMIREZ VILLEGAS Y, BUFETE EMPRESARIAL GTI SA DE CV, GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACION Y CONOCIMIENTO SA DE CV, INTERNET MOVIL S DE RL DE CV, KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES SA DE CV, MAURICIO ALEJANDRO GONZALEZ SANCHEZ, MR & VM SERVICIOS SA DE CV y TECNOLOGIA DE DISEÑO INTEGRAL SA DE CV** visualizaron el procedimiento en la Plataforma y presentaron su escrito de interés en participar dentro del procedimiento de licitación, sin formular preguntas.
- Los licitantes: **CONSULTORES E INVESTIGADORES EN ADMINISTRACION SC, GRUPO DE ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS SA DE CV, SAMBALCA ENTERPRISE SA DE CV, VILLA MEDINA GUZMAN Y GIL ABOGADOS SC y WISE INTERACTIONS SA DE CV** visualizaron el procedimiento en la Plataforma sin presentar su escrito de interés en participar dentro del procedimiento de licitación.

¹ De conformidad con el transitorio cuarto del DECRETO por el que se expide la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y, se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal de Austeridad Republicana; de la Ley de la Economía Social y Solidaria y de la Ley General de Sociedades Cooperativas, publicado en el DOF el 16 de abril de 2025.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Se adjunta pantalla de la Plataforma - Compras MX:

Núm.	Licitante	Fecha y hora de registro en el procedimiento	Fecha de expresión de interés	Manifiesto	Acuse(s) de Solicitud de Aclaraciones	Acuse(s) de Repreguntas
1	ADMINISTRADORA DE CARTERA, SERVICIOS LEGALES RAMIREZ VILLEGAS Y	12/08/2025 18:41	19/08/2025 19:47			
2	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	19/08/2025 17:34	19/08/2025 18:06			
3	BUFETE EMPRESARIAL GTI SA DE CV	12/08/2025 16:53	12/08/2025 16:53			
4	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	19/08/2025 21:45	19/08/2025 21:45			
5	CONSULTORES E INVESTIGADORES EN ADMINISTRACION SC	15/08/2025 13:17				
6	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	19/08/2025 15:28	19/08/2025 16:48			
7	GRUPO DE ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS SA DE CV	12/08/2025 19:26				
8	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACION Y CONOCIMIENTO SA DE CV	12/08/2025 16:54	12/08/2025 16:55			
9	INTERNET MOVIL S DE RL DE CV	12/08/2025 17:58	12/08/2025 17:59			
10	KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES SA DE CV	12/08/2025 22:44	19/08/2025 13:34			
11	MAURICIO ALEJANDRO GONZALEZ SANCHEZ	20/08/2025 09:32	20/08/2025 09:34			
12	MAYSOFT GLOBAL S DE RL DE CV	12/08/2025 18:04	12/08/2025 18:05			
13	MR & VM SERVICIOS SA DE CV	19/08/2025 12:28	20/08/2025 12:53			
14	SAMBALCA ENTERPRISE SA DE CV	21/08/2025 14:38				
15	TECNOLOGIA DE DISEÑO INTEGRAL SA DE CV	12/08/2025 18:15	12/08/2025 18:16			
16	VILLA MEDINA GUZMAN Y GIL ABOGADOS SC	15/08/2025 11:17				
17	WISE INTERACTIONS SA DE CV	18/08/2025 13:47				

Asimismo, se realiza las siguientes precisiones técnicas:





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

PARTIDA 1. SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

1.- La convocante aclara:

En el apartado **VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA** de la convocatoria, rubro **EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE** subrubro Experiencia del licitante, columna Documentación Comprobatoria,

Dice: **Solo se aceptarán los contratos que hayan sido celebrados y concluidos por el licitante en los últimos 6 años.**

Debe decir: **Solo se aceptarán los contratos que haya concluido el licitante en los últimos 6 años.**

2.- La convocante aclara:

En el apartado **VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA** de la convocatoria, rubro **EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE** subrubro Especialidad del licitante, columna Documentación Comprobatoria,

Dice: **Solo se aceptarán los contratos que hayan sido celebrados por el licitante en los últimos 6 años, que se cuentan antes de la fecha en que se celebre el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.**

Debe decir: **Solo se aceptarán los contratos que haya concluido el licitante en los últimos 6 años, que se cuentan antes de la fecha en que se celebre el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.**

3.- La convocante aclara:

En el apartado **VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA** de la convocatoria, rubro **CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS**, subrubro Cumplimiento de contratos, columna Documentación Comprobatoria,

Dice: **2.- Solo se aceptarán los contratos que hayan sido celebrados y concluidos por el licitante en los últimos seis años.**

Debe decir: **2.- Solo se aceptarán los contratos que haya concluido el licitante en los últimos seis años.**

A continuación, se da respuesta a las preguntas efectuadas por los licitantes, las cuales fueron integradas en el **Anexo 1**, que se denomina **“Plantilla de carga masiva de aclaraciones”**, mismo que forma parte de la presente acta.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 46 fracción II del **R Ley**, se envían en la Plataforma las respuestas emitidas a las aclaraciones solicitadas; asimismo, se informa a los licitantes que se otorga un plazo de **24 horas** a partir de su publicación en la Plataforma, el cual inicia a las **10:30 horas** del 22 de agosto de 2025 y termina a las **10:30 horas** del 23 de agosto de 2025, para que en su caso, los licitantes formulen las repreguntas que consideren necesarias sobre las respuestas dadas por la Convocante, con lo cual se garantiza más del plazo mínimo a que se refiere dicho precepto.

Una vez que sean recibidas las repreguntas, la convocante informará a través de la Plataforma el 25 de agosto de 2025 a los licitantes el plazo máximo en que enviarán las contestaciones.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

De conformidad con el artículo 43 de **La Ley**, esta Acta forma parte integrante de la convocatoria de la Licitación.

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 50 de **La Ley**, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes, copia de esta acta en la página electrónica: <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx> dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal.

De conformidad con los artículos 35 antepenúltimo párrafo, 36 **La Ley** y 45 del **R Ley** a este acto no asistió ningún representante o persona que manifestara su interés de estar presente en el mismo como observador.

En este acto se les pregunta a los asistentes vía video conferencia, si deseaban manifestar alguna observación o comentario a lo que respondieron no tener ninguno.

Asimismo, se comunica a los licitantes que la presente acta se hace del conocimiento de los servidores públicos participantes a través de video conferencia, quienes emitieron su conformidad a la misma. La presente acta se firmará posterior a este acto, por lo que, la misma surte los efectos legales como si estuviera firmada.

Después de dar lectura a la presente acta, se dio por terminado este acto, siendo las **10:09 horas** del día **22 de agosto del 2025**. La presente acta consta de **5 páginas y 1 anexo**.

POR EL INSTITUTO FONACOT:

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
Lic. Sonia Llaguno Arista	Subdirectora de Adquisiciones y representante del área contratante.	Presente por video conferencia.
Lic. Juan Alatorre Perez	Director de Operación de Productos Digitales y representante del Área Técnica y Requierente. (partida 1)	Presente por video conferencia.
Lic. Blanca Azucena Angón Beristain	Subdirectora de Nuevos Productos Digitales y representante del Área Técnica y Requierente. (partida 1)	Presente por video conferencia.
Lic. Nancy Cervantes Sánchez	Directora de Cobranza y representante del Área Técnica y Requierente. (partida 2)	Presente por video conferencia.
Lic. María Eugenia Flores Solano	Coordinadora Administrativa de Alta Responsabilidad y representante de la Oficina del Abogado General.	Presente por video conferencia.





Trabajo

Secretaría del Trabajo
y Previsión Social

INSTITUTO
fonacot



Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL:

NOMBRE	FIRMA
Mtra. Silvia Yadira Ferrer González Titular del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.	Presente por video conferencia.

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



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Av. Insurgentes Sur 452, Roma Sur, Cuahtémoc, 06760 Ciudad de México, CDMX, México Tel: (55) 52 657400 www.fonacot.gob.mx



Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones



Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ANEXO 1

“Plantilla de carga masiva de aclaraciones”





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
883110	MAYSOFT GLOBAL S DE RL DE CV	TÉCNICO	INSTALACIONES	ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN DE QUE EL SERVICIO DE PLANTA DE EMERGENCIA APLICA PARA PARA LA PARTIDA 1, SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES	Aplica tanto la Partida 1 como para la partida 2
883111	MAYSOFT GLOBAL S DE RL DE CV	TÉCNICO	TELEFONÍA	SOLICITAMOS ATENTAMENTE A LA COMVOCANTE, ACLARAR SI EL INSTITUTO PROPORCIONARA LAS TRONCALES SIP O REDIRECCIONARA EL NUMERO DE ATENCIÓN	El Instituto FONACOT, a través de su proveedor, proporcionará al prestador del servicio, para ambas partidas, las troncales SIP para la recepción de las llamadas. La solución se conectará a la PSTN a través de enlaces IP con las características especificadas en la convocatoria. El prestador del servicio deberá considerar en sus instalaciones la acometida y la interconexión a estos enlaces IP, el hardware, configuración y el licenciamiento necesario.
883118	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 14: NIVELES DE SERVICIO (REMITE A AT) • AT: AT — 16. NIVELES DE SERVICIO	PARA EL SLA DE ASA 10 S, ¿EL CONTEO INICIA UNA VEZ QUE EL USUARIO ELIGE LA OPCIÓN DEL IVR (POST-IVR)? ¿SE EXCLUYEN TIEMPOS DE RED/TRANSFERENCIAS? ¿SE MIDE POR SKILL O DE FORMA AGREGADA?	La convocante aclara que el conteo inicia cuando el usuario elige la opción del IVR y concluye cuando es atendida por un asesor telefónico.
883119	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 14: NIVELES DE SERVICIO (REMITE A AT) • AT: AT — 16. NIVELES DE SERVICIO	PARA ABANDONO =5%, ¿CUÁL ES LA FÓRMULA EXACTA Y QUÉ EXCLUSIONES APLICAN (P. EJ., SHORT CALLS <2-5 S, LLAMADAS FUERA DE HORARIO)?	La convocante aclara que las llamadas fuera de horario, no serán contabilizadas para efecto de aplicar la deductiva por abandono de llamadas. En el caso de que el usuario cuelgue antes de que transcurran los 10 segundos indicados tampoco se contabilizará para efecto de la aplicación de deductiva para la llamada
883120	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 14: REQUISITOS DE IVR (REMITE A AT) • AT: AT — 16. NIVELES DE SERVICIOS	SOBRE IVR =5 S AL 97%, ¿CÓMO DEFINEN 'TIEMPO DE ATENCIÓN DEL IVR' (DESDE RESPUESTA DE RED AL PRIMER AUDIO, O HASTA PRESENTAR MENÚ)? ¿APLICA POR CANAL/PARTIDA O GLOBAL?	La convocante aclara que el tiempo de atención del IVR se contabiliza desde que la llamada se recibe en la troncal y es asignada a una extensión hasta que inicia el mensaje de bienvenida.
883121	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 14: ENTREGABLES DE INICIO (NÚMEROS	SOBRE LOS 'NÚMEROS DEL SERVICIO' (VOZ/SMS/MI), ¿QUIÉN LOS PROVEE Y PORTA? ¿REQUIEREN NÚMEROS PROPIOS DEL PROVEEDOR? ¿SE MANTIENE EL AVISO MÍNIMO DE 5 DÍAS NATURALES ANTES DEL INICIO/CAMBIO?	La convocante aclara que para las llamadas de salida, SMS y mensajería instantánea, de acuerdo a lo que se indica en el apartado 8 "Requerimiento para el servicio" y 9.2 "Telefonía", el prestador del servicio





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
			DEL SERVICIO) • AT: AT — ENTREGABLES	PARA LA MARCACIÓN PREDICTIVA, CUAL ES LA ESPECIFICACIÓN DE ROTACIÓN DE ANÍS. REQUERIDA PARA LA OPERACIÓN.	será responsable de la contratación de servicios de telefonía con cobertura nacional y con todos los carriers de telefonía fija y móvil en operación en territorio nacional, y de las capacidades que consideren necesarias para la prestación de los servicios. Se mantiene la obligación del proveedor de notificar con un mínimo de 5 días naturales previos al inicio / cambio de los números. Con respecto a la marcación predictiva, la rotación es responsabilidad del proveedor
883122	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 14: REPORTES PARTIDA 2 (DEFINICIONES DE CONTACTACIÓN) • AT: AT — REPORT	PARA CAMPAÑAS SALIENTES, ¿EXISTE UN NÚMERO DE REINTENTOS MÍNIMOS ANTES DE CLASIFICAR UN REGISTRO COMO 'NO CONTACTADO', A EFECTOS DE REPORTEO Y/O PAGO UNITARIO?	El mínimo de reintentos antes de clasificar un registro como "no contactado" debe ser de 3 (tres)
883152	MAYSOFT GLOBAL S DE RL DE CV	TÉCNICO	INSTALACIONES	ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN DE QUE EL SERVICIO DE PLANTA DE EMERGENCIA APLICA PARA PARA LA PARTIDA 2, SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE COBRANZA	Es correcta su apreciación
883153	MAYSOFT GLOBAL S DE RL DE CV	TÉCNICO	TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS	SOLICITAMOS ATENTAMENTE A LA CONVOCANTE NOS INDIQUE SI LOS SERVIDORES DE BASE DE DATOS VIVIRÁN EN LAS INSTALACIONES DEL PROVEEDOR	Toda la infraestructura que el proveedor utilice para la entrega de los servicios es responsabilidad del mismo y debe estar ubicada en sus instalaciones
883155	MAYSOFT GLOBAL S DE RL DE CV	TÉCNICO	GRABACIÓN DE LLAMADAS	ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN DE QUE PROVEEDOR DEBERÁ TENER UN SISTEMA DE ALMACENAMIENTO PARA LLAMADAS PARA LA PARTIDA 1 SERVICIOS DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES	Es correcta su apreciación
883157	MAYSOFT GLOBAL S DE RL DE CV	TÉCNICO	GRABACIÓN DE LLAMADAS	ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN DE QUE PROVEEDOR DEBERÁ TENER UN SISTEMA DE ALMACENAMIENTO PARA LLAMADAS PARA LA PARTIDA 2, SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE COBRANZA	PARTIDA 2.- Deberá contar de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación del 100% de las llamadas, en términos de los señalado en la convocatoria.
883160	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 15: PARTIDA 2 (TABLA ECONÓMICA; UNIDAD 'ENVÍO	¿CUÁL ES EL CRITERIO EXACTO DE "ENVÍO EXITOSO" PARA WHATSAPP EN PARTIDA 2 (ACEPTADO POR BSP/WABA,	El criterio de "Envío Exitoso" es que sea entregado al dispositivo. Si requieren plantillas HSM.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
			EXITOSO) • AT: AT — FORM	ENVIADO O ENTREGADO AL DISPOSITIVO) Y REQUIEREN PLANTILLAS HSM?	
883162	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 14: RED PRINCIPAL Y DE REDUNDANCIA (ENLACES) • AT: AT — 9.1 CONECTIVIDAD	EN ENLACES DE INTERNET, ¿SE REQUIEREN 2 ISP DISTINTOS CON UTILIZACIÓN?	Es correcta su apreciación. El proveedor deberá considerar la infraestructura y servicios necesarios para asegurar la continuidad operativa de acuerdo a los niveles de servicio establecidos
883166	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 14: SEGURIDAD Y COMUNICACIONES (PERÍMETRO) • AT: AT — 9.3 SEGURIDAD Y C	EN SEGURIDAD PERIMETRAL, ¿CUÁL ES EL BASELINE MÍNIMO (NGFW, IDS/IPS, DMZ PARA DIGITALES/IVR, HARDENING) ESPERADO POR LA CONVOCANTE?	El proveedor deberá considerar la infraestructura y servicios necesarios para asegurar la continuidad operativa, la seguridad e integridad de la información de acuerdo a las condiciones establecidas en la convocatoria
883168	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 14: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (DOMINIOS) • AT: AT — 10. COMUNICACIÓN,	PARA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, ¿SE REQUIERE EL USO DE DOMINIOS DEL PROVEEDOR PARA ENVÍO DE CORREOS EN CAMPAÑAS DE COBRANZA O SE UTILIZARÁ EL QUE PROVEA LA CONVOCANTE?	El Instituto FONACOT podrá optar por el uso de dominios propios o del proveedor, de acuerdo a las características de cada campaña
883171	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 14: GRABACIÓN Y MEDIOS DE ENTREGA (REMITE A AT) • AT: AT — 16. NIVELES	EN GRABACIÓN (=98%) Y ENTREGA DE AUDIOS, ¿QUÉ FORMATO (WAV/MP3), METADATOS MÍNIMOS (ANI, DNI, ASESOR, CAMPAÑA) Y MEDIO DE ENTREGA ACEPTARÁN? ¿SE ADMITE SFTP/PORTAL SEGURO EN SUSTITUCIÓN DEL MEDIO FÍSICO?	Partida 2.-formato de grabación: mp3 Medio de entrega: se podrá aceptar sftp/portal seguro en sustitución de medio físico. Prevalecen las demás especificaciones.
883172	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	ANEXO 14: ENTREGABLES DE INICIO (PARTIDA 2) • AT: AT — ENTREGABLES DE INICIO,	SOBRE LOS ENTREGABLES DE INICIO, FAVOR DE INDICAR CUALES SERÁN LOS FORMATOS Y PLAZOS DE KICK-OFF, PLAN DE TRABAJO, MONITOREO/CCTV, IVR'S (3-5 DÍAS HÁBILES/NATURALES SEGÚN CORRESPONDA)	Para el kick off : se realizará una reunión presencial de la cual se levantarán una minuta con los acuerdos establecidos en la misma. Plan de trabajo: deberá entregarse en formato ms office project o excel (impreso, firmado y pdf), donde se identifiquen las actividades generales y específicas, así como los responsables de las mismas y tiempos de implementación del servicio.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
					monitoreo/cctv: no hay un formato en particular para el acta de entrega, deberá contener ligas de acceso, usuarios y password (contraseña)
883174	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	ANEXO 14: PENAS CONVENCIONALES (INICIO DE SERVICIOS) • AT: AT — PENAS — INICI	PARA 'HABILITACIÓN TARDÍA', ¿LA PENA DE 0.5% POR DÍA APLICA POR PARTIDA O POR CADA SERVICIO DE LA PARTIDA 2 DE FORMA INDEPENDIENTE?	La pena de 0.5% aplica por cada día natural de atraso sobre el monto máximo de todos los servicios solicitados en la Partida 2.
883175	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	ANEXO 14: TRANSICIÓN/MIGRACIÓN (INICIO DE LA PRESTACIÓN) • AT: AT — 11. TRANS	PARA IMPLEMENTACIÓN =30 DÍAS Y PUESTA A PUNTO =3 DÍAS ANTES DEL INICIO, ¿CUÁLES SON LOS CRITERIOS DE ACEPTACIÓN Y EL PLAN DE TRANSFERENCIA CON PROVEEDOR SALIENTE?	La convocante aclara que la aceptación de los servicios se realizará mediante la confirmación del cumplimiento de las especificaciones de cada servicio por parte del proveedor y el mecanismo de validación se compartirá con el proveedor adjudicado. El Plan de Transferencia con el proveedor saliente considerará el plan de trabajo entregado por el proveedor adjudicado y las actividades podrán iniciar a partir de la fecha que se lleve a cabo la reunión de kick off.
883177	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	ANEXO 14: ENTREGABLES DE FIN DE SERVICIO • AT: AT — ENTREGABLES DE FIN DE SER	EN CIERRE, ¿EL PLAN DE CIERRE (45 DÍAS ANTES) Y EL ACTA (5º DÍA HÁBIL POSTERIOR) INCLUYEN ENTREGA DE BASES, CONFIGURACIONES, SCRIPTS, AUDIOS Y REPORTES HISTÓRICOS?	El Instituto aclara que los documentos mencionados deben incluir la entrega de bases, configuraciones y scripts.
883184	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 14: SEGURIDAD Y COMUNICACIONES (VPN) • AT: AT — 9.3 SEGURIDAD Y COMUNIC	SOBRE LA VPN SITE-TO-SITE, ¿DEBE SER IPSEC IKEV2? ¿CUÁL ES LA SUITE CRIPTOGRÁFICA, SUBREDES AUTORIZADAS Y THROUGHPUT MÍNIMO ESPERADO? ¿ALTA DISPONIBILIDAD ACTIVA/ACTIVA O ACTIVA/PASIVA?	La disponibilidad de los enlaces deberá ser activa/pasiva y el proveedor deberá estimar de acuerdo a las volumetrías de referencia especificadas la capacidad de los mismos. Las especificaciones para la conexión serán proporcionadas al proveedor adjudicado.
883186	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	TÉCNICO	ANEXO 14: CONTINUIDAD DEL SERVICIO (SEDE)	RESPECTO A SITIO ALTERNO, ¿EL RTO MÁXIMO ES DE 24 H Y EXISTE RPO DEFINIDO PARA DATOS/LLAMADAS/GRABACIONES? ¿CUÁL SERÁ LA	El sitio alterno deberá contar con capacidad suficiente para la prestación de los servicios en las condiciones especificadas en la convocatoria, de





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
			ALTERNA) • AT: AT — 9.1 CONTINUIDAD	PERIODICIDAD DE PRUEBAS Y EL ALCANCE (FULL/PARTIAL FAILOVER)?	acuerdo a los niveles de servicio establecidos y considerando las volumetrías de referencia indicadas.
883192	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	ANEXO 14: DOMICILIO/HORARIO DE ENTREGA (PARTIDA 2) • AT: AT — PARTIDA 2 — DOM	PARA LA PARTIDA 2, ¿LA ENTREGA DE REPORTES EN PLAZA DE LA REPÚBLICA 32 (9:00-18:00) PUEDE REALIZARSE TAMBIÉN EN FORMATO ELECTRÓNICO CON FIRMA DIGITAL?	Partida 2: si, la entrega de reportes en plaza de la república 32 (9:00-18:00) puede realizarse también en formato electrónico con firma digital
883196	CONTACTO GARANTIDO SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	CERTIFICACIONES (ALCANCE/VIGENCIA) • AT: AT — TRANSVERSAL — CERTIFICACIONES.	FAVOR DE INDICAR ADICIONALMENTE A LAS CERTIFICACIONES ISO 9001/27001 SE REQUIEREN LA ISO 22301 REFERENTE A LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y COORDINADORES CERTIFICADOS EN COPC.	La convocante aclara que solo requiere las certificaciones establecidas en la convocatoria.
883674	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	EVALUACIÓN DE PUNTOS Y PORCENTAJE, PARTIDA 2. SERVICIO DE COBRANZA ESPECIALIZADA	A.2)ESPECIALIDAD, PÁGINA 51 DE LAS BASES. DICE: "DEBERÁ ACREDITAR AL MENOS 4 CONTRATOS FIRMADOS CON INSTITUCIONES FINANCIERAS, INSTITUCIONES DE CRÉDITO, INSTITUCIONES NO FINANCIERAS QUE OTORGUEN CRÉDITO, ENTIDADES U ORGANISMOS DE FOMENTO, LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA MISMA NATURALEZA, CARACTERÍSTICAS, VOLUMEN, COMPLEJIDAD, MAGNITUD O CONDICIONES DE LA QUE ES OBJETO EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN, QUE HAYA SUSCRITO O TENGA ADJUDICADO CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE LA CONVOCATORIA. SE ACEPTARÁN CONTRATOS VIGENTES O CONCLUIDOS, CONSIDERANDO EL TIEMPO EFECTIVAMENTE TRANSCURRIDO. SOLO SE ACEPTARÁN LOS CONTRATOS QUE HAYAN SIDO CELEBRADOS POR EL LICITANTE EN LOS ÚLTIMOS 8 AÑOS. EN CASO DE QUE EL LICITANTE PRESENTE MÁS DE DIEZ CONTRATOS, SÓLO SE EVALUARÁN LOS PRIMEROS DIEZ PRESENTADOS EN SU PROPOSICIÓN TÉCNICA.", HACIENDO REFERENCIA A QUE CON 10 CONTRATOS QUE CUMPLAN CON LO SOLICITADO SE PUEDE OBTENER EL MÁXIMO PUNTAJE DE ESE SUBRUBRO, SIN	La convocante aclara que, en el Rubro "Documentación Comprobatoria", en caso de que el licitante presente más de diez contratos, sólo se evaluarán los primeros TRECE presentados en su proposición técnica.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				EMBARGO, EN LA COLUMNA DE PARÁMETRO DE EVALUACIÓN DE LA MISMA TABLA, MENCIONA: “ACREDITA TENER 13 CONTRATOS, SE OTORGAN 13 PUNTOS.”. SE SOLICITA A LA CONVOCANTE ACLARAR CUÁL ES EL NÚMERO MÁXIMO DE CONTRATOS A PRESENTAR PARA PODER OBTENER EL MAYOR PUNTAJE POSIBLE DE ESE SUBRUBRO.	
883675	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	EVALUACIÓN DE PUNTOS Y PORCENTAJE, PARTIDA 2. SERVICIO DE COBRANZA ESPECIALIZADA	A.1) CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS (FIANZAS LIBERADAS), PÁGINA 54 DE LAS BASES. DICE: “DEBERÁ PRESENTAR DOCUMENTACIÓN EN QUE CONSTE LA LIBERACIÓN DE LA FIANZA O CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE AL MENOS 4 FIANZAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS, RELATIVOS A LOS SERVICIOS DE LA MISMA NATURALEZA DE LA QUE ES OBJETO EL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN, QUE ESTÉN CONCLUIDOS ANTES DE LA FECHA DEL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES; Y SOLO SE ACEPTARÁN FIANZAS LIBERADAS EN LOS ÚLTIMOS 8 AÑOS.”. SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE CON EL FIN DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN, PERMITA PRESENTAR DE MANERA ALTERNATIVA CARTAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS PARA CUBRIR EL REQUISITO. ¿SE ACEPTE NUESTRA PROPUESTA?	La convocante señala que el numeral 4, cumplimiento de contratos, no sufre cambios, por lo que deberá estar a lo señalado en la convocatoria
883676	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (PUNTOS Y PORCENTAJES)	PARTIDA 2. SERVICIO DE COBRANZA ESPECIALIZADA A.1) EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO. ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE DEBEMOS PRESENTAR LA OPINIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL IMSS (EN SENTIDO POSITIVO Y VIGENTE) Y LA CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL (VIGENTE DEL MES EN CURSO), QUE ACREDITE EL CUMPLIMENTO EN MATERIA DE APORTACIONES PATRONALES Y EL ENTERO DE DESCUENTOS DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES (INFONAVIT) A NOMBRE DE MI REPRESENTADA?	Es correcto, deberá presentarse la opinión del IMSS en sentido positivo y vigente, la constancia de situación fiscal vigente (del mes en curso) y constancia de aportaciones patronales y entero de descuentos, emitida en sentido positivo por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores de la empresa participante de la licitación.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
883677	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	CAPACIDAD DEL LICITANTE INCISO A) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	<p>SUB-INCISO A.2) COMPETENCIA O HABILIDAD DE ACUERDO CON SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS Y PROFESIONALES.</p> <p>PAGINA 46 (CONVOCATORIA)</p> <p>SOLICITAMOS DE LA MANERA MÁS ATENTA A LA CONVOCANTE QUE PARA ESTE PERFIL Y PARA ACREDITAR LO SOLICITADO PODAMOS PRESENTAR COPIA SIMPLE DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS, TIRA DE MATERIAS, HISTORIAL ACADÉMICO O CONSTANCIA DE ESTUDIOS A NIVEL TÉCNICO, PREPARATORIA O BACHILLERATO CONCLUIDO, ESTUDIOS SUPERIORES CONCLUIDOS, TRUNCOS O ACTUALMENTE CURSÁNDOSE.</p> <p>¿SE ACEPTA NUESTRA PROPUESTA?</p>	<p>La convocante aclara que para acreditar que el personal cumple con el perfil y las competencias solicitadas, deberá presentarse como documentación comprobatoria la copia del título, cédula profesional, certificado o constancia para aquellos estudios finalizados. En el caso de estudios truncos o actualmente cursándose podrá presentarse tira de materias o historial académico.</p>
883680	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	TÉCNICO	13. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR	<p>DADA LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO QUE SE LICITA, Y CON EL FIN DE ASEGURAR LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO Y GARANTIZAR QUE LAS EMPRESAS PARTICIPANTES CUMPLEN CON LOS ESTÁNDARES EN LA GESTIÓN ANTISOBORNO EN CENTRO DE CONTACTO, DEBEMOS ENTENDER QUE LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR COPIA DE LA CERTIFICACIÓN ISO 37001 SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO, ASÍ COMO UNA DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PRINCIPALES PROCESOS Y CONTROLES INTERNOS QUE RESPALDAN SU IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO, COMO UN CRITERIO DE EVALUACIÓN TÉCNICA, VIGENTE Y A NOMBRE DEL LICITANTE.</p> <p>¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?</p>	<p>La convocante aclara que solo requiere las certificaciones establecidas en la convocatoria.</p>
883682	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	TÉCNICO	13. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR	<p>DEBEMOS ENTENDER QUE PARA ACREDITAR EL RUBRO CITADO SE DEBERÁN INCLUIR JUNTO CON LAS CERTIFICACIONES ISO 9001 (GESTIÓN DE CALIDAD) E ISO 27001 (GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN) COPIA DE LOS PROCESOS QUE VALIDAN LAS MISMAS.</p> <p>¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?</p>	<p>El prestador del servicio deberá demostrar que cuenta con la certificación vigente de ISO 9001 e ISO 27001, así como mostrar los resultados de sus auditorías año con año, durante la prestación del servicio.</p>





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
883699	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	EVALUACIÓN DE PUNTOS Y PORCENTAJE, PARTIDA 1. CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES, A)	DICE: "EL LICITANTE DEBERÁ DEMOSTRAR AL MENOS 4 AÑOS DE EXPERIENCIA, DEBIENDO EL LICITANTE PRESENTAR COPIA LEGIBLE DE 2 (DOS) O MÁS CONTRATOS COMPLETOS Y CONCLUIDOS, QUE CUBRAN AL MENOS 4 AÑOS DE EXPERIENCIA, DE SERVICIOS SIMILARES A LOS SOLICITADOS EN EL ANEXO TÉCNICO PARA LA PARTIDA 1. CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES. DICHOS CONTRATOS NO DEBERÁN TENER UNA ANTIGÜEDAD MAYOR A 6 AÑOS". ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE BASTARÁ CON CUBRIR 4 AÑOS DE EXPERIENCIA PARA OBTENER LOS 9 PUNTOS?	Es correcta su apreciación siempre y cuando se cumpla con lo indicado en la convocatoria en "Documentación comprobatoria" y "Parámetro de evaluación".
883700	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	EVALUACIÓN DE PUNTOS Y PORCENTAJE, PARTIDA 1. CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES, A)	DICE: "EL LICITANTE DEBERÁ DEMOSTRAR AL MENOS 4 AÑOS DE EXPERIENCIA, DEBIENDO EL LICITANTE PRESENTAR COPIA LEGIBLE DE 2 (DOS) O MÁS CONTRATOS COMPLETOS Y CONCLUIDOS, QUE CUBRAN AL MENOS 4 AÑOS DE EXPERIENCIA, DE SERVICIOS SIMILARES A LOS SOLICITADOS EN EL ANEXO TÉCNICO PARA LA PARTIDA 1. CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES. DICHOS CONTRATOS NO DEBERÁN TENER UNA ANTIGÜEDAD MAYOR A 6 AÑOS". ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE AUNQUE SE CUBRAN MÁS DE 4 AÑOS DE EXPERIENCIA EL PUNTAJE MÁXIMO A OBTENER ES DE 9 PUNTOS?	Es correcta su apreciación.
883701	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	EVALUACIÓN DE PUNTOS Y PORCENTAJE, PARTIDA 1. CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES, A)	DICE: "EL LICITANTE DEBERÁ DEMOSTRAR AL MENOS 4 AÑOS DE EXPERIENCIA, DEBIENDO EL LICITANTE PRESENTAR COPIA LEGIBLE DE 2 (DOS) O MÁS CONTRATOS COMPLETOS Y CONCLUIDOS, QUE CUBRAN AL MENOS 4 AÑOS DE EXPERIENCIA, DE SERVICIOS SIMILARES A LOS SOLICITADOS EN EL ANEXO TÉCNICO PARA LA PARTIDA 1. CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES. DICHOS CONTRATOS NO DEBERÁN TENER UNA ANTIGÜEDAD MAYOR A 6 AÑOS. NOTA: SE CONTARÁN AÑOS CUMPLIDOS DE ACUERDO A LA VIGENCIA TRANSCURRIDAS DE LOS CONTRATOS PRESENTADOS ANTES DE LA FECHA EN QUE SE CELEBRE EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES". ¿ES CORRECTO ENTENDER	La convocante aclara que los contratos presentados deben haber sido concluidos en los últimos 6 años considerando la fecha de apertura de propuestas notificada en la Plataforma Compras.MX





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				QUE LOS CONTRATOS CELEBRADOS ANTES DEL 28 DE AGOSTO DE 2019 NO SERÁN VÁLIDOS PARA CUBRIR ESTE RUBRO?	
883706	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	EVALUACIÓN DE PUNTOS Y PORCENTAJE, PARTIDA 1. CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES, A)	DICE: "EL LICITANTE DEBERÁ DEMOSTRAR AL MENOS 4 AÑOS DE EXPERIENCIA, DEBIENDO EL LICITANTE PRESENTAR COPIA LEGIBLE DE 2 (DOS) O MÁS CONTRATOS COMPLETOS Y CONCLUIDOS, QUE CUBRAN AL MENOS 4 AÑOS DE EXPERIENCIA, DE SERVICIOS SIMILARES A LOS SOLICITADOS EN EL ANEXO TÉCNICO PARA LA PARTIDA 1. CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES. DICHOS CONTRATOS NO DEBERÁN TENER UNA ANTIGÜEDAD MAYOR A 6 AÑOS. NOTA: SE CONTARÁN AÑOS CUMPLIDOS DE ACUERDO A LA VIGENCIA TRANSCURRIDAS DE LOS CONTRATOS PRESENTADOS ANTES DE LA FECHA EN QUE SE CELEBRE EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES". ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE PODEMOS ACREDITAR ESTE RUBRO CON CONTRATOS CELEBRADOS ANTES DEL 28 DE AGOSTO DE 2019 PERO CUYA VIGENCIA SE ENCUENTRE DENTRO DEL PERÍODO ESTABLECIDO POR LA CONVOCANTE?	No es correcta su apreciación. La convocante aclara que los contratos presentados deben haber sido concluidos en los últimos 6 años considerando la fecha de apertura de propuestas notificada en la Plataforma Compras.MX
883709	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (PUNTOS Y PORCENTAJES)	PARTIDA 2. SERVICIO DE COBRANZA ESPECIALIZADA A.1) EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO. DEBEMOS ENTENDER QUE, PARA ACREDITAR CONTAR CON 350 PERSONAS O MÁS CONTRATADAS EN NUESTRA ESTRUCTURA EN SERVICIOS DE COBRANZA BASTARA CON PRESENTAR EL SUA CORRESPONDIENTE AL MES INMEDIATO ANTERIOR. ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?	La convocante señala que para acreditar que se cuenta con 350 o más personas contratadas en la estructura, en servicios de cobranza, se podrá presentar el SUA del IMSS correspondiente al mes inmediato anterior, acompañado de carta firmada por representante legal (formato libre) en donde manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta 350 personas o más contratadas, en su estructura, en servicios de cobranza. Lo anterior también será aplicable en relación a acreditar que se cuenta con igual o mayor a 250 y menor a 350 personas contratadas en su estructura en servicios de cobranza.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
883908	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (PUNTOS Y PORCENTAJES)	<p>PARTIDA 2. SERVICIO DE COBRANZA ESPECIALIZADA A.1) EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO, SOLICITAN PARA LOS “ASESORES ESPECIALIZADOS DE COBRANZA”;</p> <ul style="list-style-type: none"> • COPIA DEL DOCUMENTO QUE ACREDITE QUE LOS ASESORES ESPECIALIZADOS DE COBRANZA FORMAN PARTE DEL PERSONAL DEL SERVICIO ESPECIALIZADO DE COBRANZA, EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 12 DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, CONFORME A LAS REFORMAS PUBLICADAS EN EL DOF DEL 23 DE ABRIL DEL 2021, EN MATERIA DE SUBCONTRATACIÓN LABORAL. <p>PREGUNTA: ESTE DOCUMENTO SOLO LO DEBERÁN DE PRESENTAR LOS LICITANTES QUE CUENTEN CON SUBCONTRATACIÓN DE PERSONAL (OUTSOURCING), ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?</p>	No es correcta su apreciación. El artículo 12 primer párrafo de la ley federal del trabajo señala a la letra "artículo 12.- queda prohibida la subcontratación de personal, entiéndese esta cuando una persona física o moral proporciona o pone a disposición trabajadores propios en beneficio de otra. (...)" por lo que no podrá subcontratarse al personal para esta partida, debiendo acreditarse de conformidad con lo señalado en la convocatoria
883909	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (PUNTOS Y PORCENTAJES)	<p>PARTIDA 2. SERVICIO DE COBRANZA ESPECIALIZADA A.3) DOMINIO DE HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS.</p> <p>DICE: ...” PARA EL CASO DEL ADMINISTRADOR DE BASES DE DATOS COPIA SIMPLE DE LAS CERTIFICACIONES CORRESPONDIENTES (FORMATO B.”)</p> <p>DENTRO DE LAS BASES Y ANEXO TÉCNICO, NO SE ENCUENTRA EL FORMATO B, SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE DE LA MANERA MÁS ATENTA SE SIRVA PROPORCIONARNOS DICHO FORMATO.</p>	La convocante aclara que puede ser el formato libre.
883910	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	PARTIDA 1. SERVICIOS DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES	12.2 ESQUEMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS PERFIL ASESOR TELEFÓNICO EN EL APARTADO “CANTIDAD DE RECURSOS”	Es correcta su apreciación.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				<p>SOLICITAN: “PARA ESTE PERFIL “EL LICITANTE” DEBERÁ ASIGNAR LOS ASESORES QUE SEAN NECESARIOS PARA CUBRIR LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS EN EL CONTRATO.”</p> <p>PERO EN PUNTOS Y PORCENTAJES PARA ESTE PERFIL SOLICITAN QUE PRESENTEMOS 10 ASESORES TELEFÓNICOS.</p> <p>DEBEMOS ENTENDER QUE AL REFERIRSE A “LOS ASESORES QUE SEAN NECESARIOS PARA CUBRIR LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS EN EL CONTRATO”, SOLO APlican PARA EL LICITANTE GANADOR, ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?</p>	
883911	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	CAPACIDAD DEL LICITANTE INCISO A) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	<p>SUB-INCISO A.2) COMPETENCIA O HABILIDAD DE ACUERDO CON SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS Y PROFESIONALES.</p> <p>PAGINA 45 (CONVOCATORIA)</p> <p>PREGUNTA:</p> <p>SOLICITAMOS DE LA MANERA MÁS ATENTA A LA CONVOCANTE SE CONSIDEREN TAMBIÉN LAS ÁREAS DE CIENCIAS SOCIALES, MEDICAS E INFORMÁTICAS O AFINES.</p> <p>¿SE ACEPta NUESTRA PROPUESTA?</p>	<p>La convocante aclara que también podrán considerarse áreas de ciencias sociales, informáticas, ciencias físico matemáticas, ingenierías o afines, no médicas ni humanidades.</p>
883913	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	TÉCNICO	13. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR	DADA LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO QUE SE LICITA Y TODA VEZ, QUE SE REQUIERE GARANTIZAR QUE LAS EMPRESAS QUE PARTICIPAN CUMPLEN CON ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y QUE SE ENCUENTRAN CERTIFICADAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO, DEBEMOS ENTENDER QUE LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR COPIA DE LA CERTIFICACIÓN DEL MODELO GLOBAL DE CALIDAD PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES (MGCIC), EN NIVEL COMPETITIVO O SUPERIOR, EMITIDA POR EL INSTITUTO MEXICANO DE TELESERVICIOS (IMT), COMO UN CRITERIO DE EVALUACIÓN TÉCNICA, VIGENTE Y A NOMBRE DEL LICITANTE.	<p>La convocante aclara que solo requiere las certificaciones establecidas en la convocatoria.</p>





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?	
883917	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	TÉCNICO	13. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR	DADA LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO QUE SE LICITA Y, CON EL FIN DE CUMPLIR CON LA IDENTIFICACIÓN DE ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS, DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE, PARA PROMOVER UN ENTORNO LABORAL DIGNO Y SALUDABLE DEBEMOS ENTENDER QUE LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR COPIA VIGENTE DE LA CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE LA NOM-035-STPS-2018, EXPEDIDA A NOMBRE DEL LICITANTE, ASÍ COMO UNA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS IMPLEMENTADOS PARA SU CUMPLIMIENTO Y CERTIFICACIÓN COMO UN CRITERIO DE EVALUACIÓN TÉCNICA. ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?	La convocante aclara que solo requiere las certificaciones y constancias establecidas en la convocatoria.
883918	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	TÉCNICO	13. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR	DADA LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO QUE SE LICITA Y TODA VEZ, QUE SE REQUIERE GARANTIZAR QUE LAS EMPRESAS QUE PARTICIPAN CUMPLEN CON LOS REQUISITOS PARA LOS CENTROS DE CONTACTO CON EL CLIENTE (CCC), COMO LO SON RELACIÓN CON EL CLIENTE Y ENFOQUE CENTRADO EN ÉSTE , LIDERAZGO ORIENTADO AL CLIENTE, RECURSOS HUMANOS (COMPETENCIAS, FORMACIÓN, AMBIENTE LABORAL), PROCESOS OPERATIVOS (GESTIÓN DE INTERACCIONES, QUEJAS, CONTINUIDAD DEL SERVICIO, CALIDAD), INFRAESTRUCTURA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (HARDWARE, SOFTWARE, SEGURIDAD, PRIVACIDAD), CONTRATO Y RELACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN CLIENTE, JUNTO CON MÉTRICAS Y KPI, ENTRE OTROS, DEBEMOS ENTENDER QUE LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR COPIA DE LA CERTIFICACIÓN ISO 18295 CENTROS DE CONTACTO CON	La convocante aclara que solo requiere las certificaciones establecidas en la convocatoria.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				<p>EL CLIENTE, ASÍ COMO UNA DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS, PROTOCOLOS Y CONTROLES QUE RESPALDAN SU IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO COMO UN CRITERIO DE EVALUACIÓN TÉCNICA, VIGENTE Y A NOMBRE DEL LICITANTE.</p> <p>¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?</p>	
883921	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	TÉCNICO	CANAL DE COMUNICACIÓN 3. ENVÍO DE SMS	<p>EN EL "CANAL DE COMUNICACIÓN 3. ENVÍO DE SMS", CUARTO PÁRRAGO DESPUÉS DE LA TABLA SMS, DICE "EL INSTITUTO PODRÁ ENVIAR HASTA 1,000 MENSAJES POR MES, SIN COSTO ADICIONAL."</p> <p>¿SE REFIERE QUE EL INSITUTO REQUERIRÁ HAS 1,000 MENSAJES MENSUALES GRATUITOS?</p>	La convocante aclara que en el caso de servicio web para envío de SMS el Instituto podrá enviar hasta 1,000 mensajes por mes sin costo adicional, y el costo unitario a partir de ese punto, por cada SMS enviado por este medio será el mismo que corresponde a SMS solicitados mediante la compartición de una base de datos.
883923	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	PARTIDA 1 PUNTOS Y PORCENTAJES B.1) CAPACIDAD DE RECURSOS ECONÓMICOS.	PREGUNTA: ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE SE PRESENTARÁ LA DECLARACION ANUAL DEL AÑO 2024?	Es correcta su apreciación.
883924	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	LEGAL - ADMINISTRATIVA	VI.3. DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES. NUMERAL 10	PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE AL SER UNA LICITACIÓN QUE INVOLUCRA TECNOLOGÍA, ACEPTE PRESENTAR TERMINOLOGÍAS EN INGLÉS Y EN SU CASO CERTIFICADOS DE LAS PERSONAS O NORMAS QUE VENGAN EN ESE IDIOMA, ¿SE ACEPTE NUESTRA PROPUESTA?	En cuanto a las Partidas 1 y 2, la convocante aclara que podrían presentarse terminologías en inglés o en su caso certificados de las personas o normas que se encuentren en idioma inglés.
883925	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	PARTIDA 1 7. DESCRIPCION DEL SERVICIO	<p>CANAL DE COMUNICACIÓN 1, CANAL DE COMUNICACIÓN 2, CANAL DE COMUNICACIÓN 3, CANAL DE COMUNICACIÓN 4, CANAL DE COMUNICACIÓN 5, CANAL DE COMUNICACIÓN 6, CANAL DE COMUNICACIÓN 7, CANAL DE COMUNICACIÓN 8</p> <p>PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE PROPORCIONE CIFRAS REALES DE LOS SERVICIOS DE AL</p>	La convocante aclara que las cifras reales de los servicios que se consumen son variables dependiendo de la respuesta de los clientes y de los proyectos que lleve a cabo el Instituto. Se presenta a continuación la volumetría del consumo de los servicios del contrato actual en 2024: - llamadas entrantes: alrededor de 1,600,000.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				MENOS DEL 2024 O DEL 2025, YA QUE DE ACUERDO A LO QUE MENCIONA LA CONVOCANTE EN LA DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS, EL INSTITUTO HA TENIDO UN INCREMENTO SOSTENIDO CADA AÑO DESDE EL 2023. ESTO CON EL FIN DE ESTAR EN IGUALDAD DE CONDICIONES TODOS LOS LICITANTES, YA QUE SOLO EL PROVEEDOR ACTUAL CONOCE LAS CIFRAS REALES.	<ul style="list-style-type: none"> - Llamadas de salida: alrededor de 70,000. - SMS: alrededor de 17,000,000. - Llamadas de validación del teléfono del trabajador: alrededor de 1,700,000. - Chatbot: alrededor de 3,000,000.
883926	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	PARTIDA 1 7. DESCRIPCION DEL SERVICIO	CANAL DE COMUNICACIÓN 1. LLAMADAS TELEFÓNICAS DE ENTRADA EN LA “NOTA” MENCIONA “EL COSTO DE LA LLAMADA DE ENTRADA SE PAGARÁ SI FUE ATENDIDA, ES DECIR, QUE ALGUNA PERSONA CONTESTÓ.” PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE SI ESTÁ REQUIRIENDO RESPUESTAS DE VOZ INTERACTIVA ÉSTAS TAMBIÉN SE CONSIDEREN PARA PAGO, YA QUE SE UTILIZA INFRAESTRUCTURA Y TÉCNICAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA PODER RESPONDER DE FORMA INTERACTIVA LAS LLAMADAS. ¿SE ACEPTE LA PROPUESTA?	La convocante aclara que para las llamadas entrantes todas las opciones del IVR deben ser turnadas a un agente, y solo se pagarán si alguna persona contesta.
883927	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	PARTIDA 1 7. DESCRIPCION DEL SERVICIO	CANAL DE COMUNICACIÓN 3. ENVÍO DE SMS LA CONVOCANTE INDICA: “CADA MENSAJE SE CONSIDERARÁ DE LONGITUD MÁXIMA DE 160 CARACTERES, Y EN EL CASO DE QUE EL MENSAJE EXCEDA ESTA LONGITUD, SE COBRARÁ EN UNIDADES DE 160 CARACTERES.” PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE CUANDO UN MENSAJE EXCEDA DE LOS 160 CARACTERES ESE MENSAJE, SE PAGUE EN EL NÚMERO DE MENSAJES QUE SE HAYA DIVIDO EL EXCESO DE LOS 160 CARACTERES, YA QUE LOS CARRIERS NO COBRAN POR EL LARGO DE TEXTO SI NO POR MENSAJE ENVIADO. ¿SE ACEPTE LA PROPUESTA?	La convocante aclara que los mensajes que excedan la longitud de máximo 160 caracteres se deberán dividir en los mensajes necesarios con una longitud de 160 caracteres para el envío del contenido completo, y el pago correspondiente será por cada mensaje enviado.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
883928	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	PARTIDA 1 7. DESCRIPCION DEL SERVICIO	CANAL DE COMUNICACIÓN 4. MENSAJERÍA AUTOMATIZADA INSTANTÁNEA (CHATBOT) PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE PROPORCIONE CIFRAS DEL CHATBOT DE CUANTOS CLIENTES SON ATENDIDOS POR ASESOR Y CUANTOS POR EL ROBOT	La convocante aclara que no se contempla la atención por asesor en el servicio de Chatbot.
883929	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	PARTIDA 1 7. DESCRIPCION DEL SERVICIO	CANAL DE COMUNICACIÓN 5. MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (MENSAJE CON RESPUESTA) "EL COSTO DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (MENSAJE CON RESPUESTA), SE PAGARÁ SI EL ENVÍO Y RESPUESTA FUE EXITOSO." PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE SE PAGUE SOBRE MENSAJE ENVIADO, YA QUE EL FIN DEL MENSAJE ES INFORMAR A LAS PERSONAS TRABAJADORAS, CENTROS DE TRABAJO Y/O CIUDADANÍA EN GENERAL, Y NO NECESARIAMENTE VAN A RESPONDER A LOS MENSAJES, ADICIONALMENTE A QUE ESTE TIPO DE SERVICIOS LOS PROVEEDORES COBRAN SOBRE MENSAJE ENVIADO ¿SE ACEPTE NUESTRA PROPUESTA?	La convocante aclara que el pago se realiza sobre el mensaje enviado, el servicio debe contar con capacidad para la recepción y registro de la respuesta, misma que deberá ser transmitida al Instituto en los términos establecidos en el apartado de Entregables.
883930	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	PARTIDA 1 7. DESCRIPCION DEL SERVICIO	CANAL DE COMUNICACIÓN 5. MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (MENSAJE CON RESPUESTA) "EL COSTO DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (MENSAJE CON RESPUESTA), SE PAGARÁ SI EL ENVÍO Y RESPUESTA FUE EXITOSO." PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE INDIQUE SI LA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA ES SÓLO POR WHATSAPP	La convocante aclara que el medio para la mensajería instantánea podrá ser WhatsApp o SMS, el servicio debe contar con capacidad para la recepción y registro de la respuesta, misma que deberá ser transmitida al Instituto en los términos establecidos en el apartado de Entregables.
883931	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN	TÉCNICO	PARTIDA 1 7. DESCRIPCION DEL SERVICIO	CANAL DE COMUNICACIÓN 6. MENSAJERÍA INSTANTÁNEA CON RESPUESTA PERSONALIZADA ".Y CONSIDERANDO COMO REFERENCIA PARA EL CONSUMO LA VOLUMETRÍA QUE SE PROPORCIONA.."	La convocante aclara que el Instituto actualmente no cuenta con ese servicio. Considerando la operación actual se estima un consumo alrededor de 9,000 interacciones mensuales.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
	MEXICO S A P I DE CV			PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE PROPORCIONE CIFRAS DE VOLUMETRÍA DE ESTE CANAL DE COMUNICACIÓN, YA QUE LO MENCIONA EN EL TEXTO, PERO NO PROPORCIONA CIFRAS.	
883932	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	PARTIDA 2 SERVICIO ESPECIALIZADO DE COBRANZA	PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE PROPORCIONE EL "AHT" (TIEMPO PROMEDIO DE LLAMADA) PARA LAS LLAMADAS DE SALIDA Y PARA LAS LLAMADAS DE ENTRADA	La convocante informa que, tanto para las llamadas de salida como para las llamadas de entrada, el tiempo promedio es de 3 minutos.
883933	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	PARTIDA 2 SERVICIO ESPECIALIZADO DE COBRANZA	PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE CONFIRME SI SE RECIBIRÁN 250,000 LLAMADAS DE ENTRADA Y SE REALIZARÁN 800,000 MIL LLAMADAS DE SALIDA	La convocante aclara que el numero de llamadas de entrada y de salida son un promedio mensual proyectado.
883934	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	12. RECURSO HUMANO	"POR LA NATURALEZA DEL SERVICIO, EL PERSONAL DEL PRESTADOR DEL SERVICIO DEBERÁ SER CAPACITADO EN LOS TEMAS DE OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO, RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO, PRODUCTOS O CRÉDITOS FONACOT, CONSULTA DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE CRÉDITO Y PORTALES RELACIONADOS AL MISMO, APPLICACIÓN MÓVIL, SISTEMA DE CITAS..." PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE PROPORCIONE DURACION, HORARIOS Y DÍAS EN LA QUE SE DARÁ LA CAPACITACIÓN, ASI COMO INDICAR SI VA A SER PRESENCIAL O REMOTA, PARA CADA PARTIDA	La duración, horarios y días en que se llevará a cabo la capacitación indicada, se informará al proveedor adjudicado. La capacitación se llevará a cabo durante las dos últimas semanas del periodo de transición del servicio y podrá llevarse a cabo de forma presencial o remota, de acuerdo a lo que se establezca conjuntamente en las reuniones de kick off.
883935	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	ANEXO14 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO PARTIDA 1 12.2 ESQUEMA ESTRUCTURAL	SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE SE AMPLÍE LA ELEGIBILIDAD DE LOS PERFILES PROFESIONALES SOLICITADOS PARA EL APARTADO DE COMPETENCIA O HABILIDAD, DEL LÍDER DEL PROYECTO, SUPERVISOR, ASESOR DE CALIDAD, CAPACITADOR, ASESOR TELEFÓNICO, SE INCLUYAN TODAS	La convocante aclara que no se acepta su solicitud.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				<p>LAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO: CIENCIAS FÍSICO-MATEMÁTICAS Y DE LAS INGENIERÍAS. CIENCIAS BIOLÓGICAS, QUÍMICAS Y DE LA SALUD, CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y ARTES CON LA PRESENTACIÓN DE COPIA DE CÉDULA, TÍTULO, CERTIFICADO DE TERMINACIÓN DE ESTUDIOS, CONSTANCIA, CARTA PASANTE, BOLETA DE CALIFICACIONES Y/O TIRA DE MATERIAS (PRESENTACIÓN DE ALGUNO DE LOS MENCIONADOS), EN CASO QUE AÚN ESTÉN CURSANDO LA CARRERA.</p> <p>LAS FUNCIONES DE UN CENTRO DE CONTACTO ENFOCADO EN ATENCIÓN A CLIENTES SE BASAN EN COMPETENCIAS TRANSVERSALES COMO COMUNICACIÓN EFECTIVA, ORIENTACIÓN AL CLIENTE, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS (CRM, SOFTWARE DE GESTIÓN DE INTERACCIONES) Y CAPACIDAD DE SEGUIMIENTO, LAS CUALES NO SON EXCLUSIVAS DE UN ÁREA ACADÉMICA EN PARTICULAR. LA EXPERIENCIA DEMUESTRA QUE PROFESIONISTAS DE DIVERSAS DISCIPLINAS DESARROLLAN EXITOSAMENTE ESTAS COMPETENCIAS MEDIANTE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA, LA CUAL YA SE CONTEMPLA DENTRO DE LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN Y FORMACIÓN CONTINUA QUE EXIGE LA PROPIA CONVOCATORIA. RESTRINGIR LA PARTICIPACIÓN ÚNICAMENTE A DETERMINADAS CARRERAS REDUCE DE MANERA INNECESARIA LA BASE DE TALENTO DISPONIBLE, INCREMENTA LOS COSTOS DE RECLUTAMIENTO Y LIMITA LA DIVERSIDAD EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO. AMPLIAR LOS PERFILES A TODAS LAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO FOMENTA LA LIBRE CONCURRENCIA, MAYOR COMPETENCIA Y EQUIDAD, GARANTIZANDO QUE SE CONFORME UN EQUIPO CON LAS MEJORES APTITUDES COMUNICACIONALES Y DE SERVICIO, INDEPENDIENTEMENTE DE SU FORMACIÓN ACADÉMICA ORIGINAL. LO ANTERIOR PERMITIRÁ A LA CONVOCANTE</p>	





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				CONTAR CON UN SERVICIO MÁS EFICIENTE, ROBUSTO Y SOSTENIBLE, SIN MENOSCABO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE SE ESPERA DE LA CAMPAÑA.	
883936	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	ANEXO14 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO-1 PARTIDA 2	<p>SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE COBRANZA ESCOLARIDAD: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE SE AMPLÍE LA ELEGIBILIDAD DE TODOS PERFILES PROFESIONALES SOLICITADOS PARA EL LÍDER DEL PROYECTO, SUPERVISOR, ASESOR DE CALIDAD, CAPACITADOR DE COBRANZA, ADMINISTRADOR DE REPORTES Y ASESORES ESPECIALIZADOS DE COBRANZA, DE MANERA QUE SE INCLUYAN TODAS LAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO: CIENCIAS FÍSICO-MATEMÁTICAS Y DE LAS INGENIERÍAS. CIENCIAS BIOLÓGICAS, QUÍMICAS Y DE LA SALUD, CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y ARTES CON LA PRESENTACIÓN DE COPIA DE CÉDULA, TÍTULO, CERTIFICADO DE TERMINACIÓN DE ESTUDIOS, CONSTANCIA, CARTA PASANTE, BOLETA DE CALIFICACIONES Y/O TIRA DE MATERIAS EN CASO QUE AÚN ESTÉN CURSANDO LA CARRERA. TODA VEZ QUE LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA LA OPERACIÓN DE UN CENTRO DE CONTACTO ESPECIALIZADO EN COBRANZA NO SON EXCLUSIVAS DE UNA DISCIPLINA ACADÉMICA EN PARTICULAR.</p> <p>EN LA PRÁCTICA, CUALQUIER PROFESIONISTA CON FORMACIÓN UNIVERSITARIA, CARRERA TÉCNICA, ESTUDIOS SUPERIORES O TRUNCOS, PUEDE DESARROLLAR ESTAS COMPETENCIAS MEDIANTE CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA, MISMA QUE YA SE CONTEMPLA EN LA PROPIA CONVOCATORIA AL ESTABLECER LA FIGURA DEL CAPACITADOR DE COBRANZA Y LA EXISTENCIA DE PROCESOS DE FORMACIÓN CONTINUA. RESTRINGIR LA PARTICIPACIÓN A PERFILES LIMITADOS REDUCE INNECESARIAMENTE LA DISPONIBILIDAD DE TALENTO, INCREMENTA LOS COSTOS DE CONTRATACIÓN Y LIMITA LA INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DIVERSOS. POR EL</p>	<p>La convocante aclara que adicional a lo señalado en la convocatoria podrán considerarse, también las áreas de ciencias sociales, informáticas, ciencias físico matemáticas, ingenierías o afines. No ciencias biológicas, químicas o de la salud, ni humanidades ni artes.</p>





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				<p>CONTRARIO, ABRIR LA CONVOCATORIA A TODAS LAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO PERMITIRÁ CONTAR CON UN MAYOR NÚMERO DE CANDIDATOS APTOS, FAVORECIENDO LA COMPETENCIA, LA EFICIENCIA Y EL CUMPLIMIENTO EXITOSO DE LOS OBJETIVOS DE COBRANZA. ASÍ MISMO SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE ACEPTE PARA EL PERFIL DE ASESOR ESPECIALIZADO DE COBRANZA, SE PRESENTE COPIA SIMPLE DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS A NIVEL TÉCNICO, PREPARATORIA O BACHILLERATO CONCLUIDO CARTA DE PASANTE, CERTIFICADO DE ESTUDIOS, CONSTANCIA, CÉDULA O TÍTULO, TIRA DE MATERIAS O BOLETA DE CALIFICACIONES.</p>	
883937	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	ANEXO14 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO-9.3 SEGURIDAD Y COMUNICACIONES	<p>SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE EN EL APARTADO (ÚLTIMO PÁRRADO) DONDE SE ESTABLECE QUE “EL PRESTADOR DEL SERVICIO DEBERÁ DEMOSTRAR QUE CUENTA CON LA CERTIFICACIÓN ISO 9001 E ISO 27001, ASÍ COMO MOSTRAR LOS RESULTADOS DE SUS AUDITORÍAS AÑO CON AÑO, DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ESTAS CERTIFICACIONES DEBERÁN PRESENTARSE EN EL PROCESO DE LICITACIÓN”, SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE A LA CONVOCANTE LO SIGUIENTE: QUE LA OBLIGACIÓN DE PRESENTAR LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS AÑO CON AÑO SEA APLICABLE ÚNICAMENTE AL LICITANTE ADJUDICADO, Y NO A TODOS LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE LICITACIÓN.</p> <p>DURANTE LA FASE DE LICITACIÓN, ES SUFFICIENTE QUE LOS PARTICIPANTES ACREDITEN LA VIGENCIA DE LAS CERTIFICACIONES ISO 9001 E ISO 27001, LO CUAL GARANTIZA QUE HAN SIDO EVALUADOS POR ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN ACREDITADOS Y CUMPLEN CON LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES EN CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. LOS RESULTADOS DETALLADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS CONTIENEN</p>	Es correcta su apreciación





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				INFORMACIÓN SENSIBLE Y CONFIDENCIAL SOBRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CADA EMPRESA, CUYA DIFUSIÓN INDISCRIMINADA EN LA FASE DE LICITACIÓN PODRÍA COMPROMETER LA SEGURIDAD DE PROCESOS INTERNOS O GENERAR VENTAJAS COMPETITIVAS INDEBIDAS. LA PRESENTACIÓN DE DICHOS RESULTADOS DEBE RESERVARSE ÚNICAMENTE AL LICITANTE GANADOR, EN LA ETAPA DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO Y DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CON EL OBJETIVO DE ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DEL MARCO NORMATIVO Y BRINDAR CERTEZA A LA CONVOCANTE, SIN EXPONER INFORMACIÓN SENSIBLE DE LOS PARTICIPANTES QUE NO RESULTEN ADJUDICADOS. ESTA MEDIDA MANTIENE EL PRINCIPIO DE MÁXIMA PARTICIPACIÓN Y LIBRE CONCURRENCIA, EVITANDO BARRERAS INNECESARIAS EN LA FASE DE LICITACIÓN, PERO GARANTIZANDO LA TRANSPARENCIA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL MOMENTO DE LA ADJUDICACIÓN.	
883938	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	13. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR	PARTIDA 1 "COPIA FORMALIZADA DE AL MENOS 2 (DOS) CONTRATOS FINALIZADOS EN LOS QUE DEMUESTRE HABER REALIZADO SERVICIOS SIMILARES A LOS QUE SE REQUIERE EN EL ANEXO TÉCNICO. DICHOS CONTRATOS NO DEBERÁN TENER UNA ANTIGÜEDAD MAYOR A 6 AÑOS." PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE ACEPTE CONTRATOS DE LOS ULTIMOS 10 AÑOS ¿SE ACEPTE NUESTRA PROPUESTA?	La convocante aclara que los contratos presentados deben haber sido concluidos en los últimos 6 años considerando la fecha de apertura de propuestas notificada en la Plataforma Compras.MX
883939	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	13. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR	PARTIDA 1 "COPIA DE DOCUMENTACIÓN DE EVIDENCIA DE QUE EL PERSONAL DE LA EMPRESA ESTÁ REGISTRADO ANTE EL IMSS. DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO EL PERSONAL ESPECIFICADO EN EL APARTADO 11 RECURSO HUMANO DEL ANEXO TÉCNICO DEBERÁ ESTAR REGISTRADO ANTE EL IMSS, A	No es correcta su apreciación. La convocante aclara que los licitantes deberán demostrar que el personal que incluyen en el rubro 3. propuesta de trabajo, subrubro c) esquema estructural de la organización de los recursos humanos de la empresa, de la tabla de puntos y porcentajes esta registrado ante el IMSS.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				<p>PARTIR DEL INICIO DE LA VIGENCIA."</p> <p>PREGUNTA: ¿ES CORRECTO ENTENDER QUE ESTE REQUISITO ES PARA EL LICITANTE GANADOR?</p>	<p>En el caso del licitante adjudicado, durante la vigencia del contrato el personal especificado en el apartado 11 recurso humano del anexo técnico deberá estar registrado ante el IMSS, a partir del inicio de la vigencia.</p>
883940	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA PUNTOS Y PORCENTAJES PARTIDA 1	<p>1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE</p> <p>A.2) "COMPETENCIA O HABILIDAD ...Y PROFESIONALES"</p> <p>SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES</p> <p>SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE SE AMPLÍE LA ELEGIBILIDAD DE LOS PERFILES PROFESIONALES SOLICITADOS INCISOS A.2.1, A.2.2, A.2.3, A.2.4, A.2.5 DE MANERA QUE SE INCLUYAN TODAS LAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO: CIENCIAS FÍSICO-MATEMÁTICAS Y DE LAS INGENIERÍAS. CIENCIAS BIOLÓGICAS, QUÍMICAS Y DE LA SALUD, CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y ARTES CON LA PRESENTACIÓN DE COPIA DE CÉDULA, TÍTULO, CERTIFICADO DE TERMINACIÓN DE ESTUDIOS, CONSTANCIA, CARTA PASANTE, BOLETA DE CALIFICACIONES Y/O TIRA DE MATERIAS (PRESENTACIÓN DE ALGUNO DE LOS MENCIONADOS), EN CASO QUE AÚN ESTÉN CURSANDO LA CARRERA.</p> <p>LAS FUNCIONES DE UN CENTRO DE CONTACTO ENFOCADO EN ATENCIÓN A CLIENTES SE BASAN EN COMPETENCIAS TRANSVERSALES COMO COMUNICACIÓN EFECTIVA, ORIENTACIÓN AL CLIENTE, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS (CRM, SOFTWARE DE GESTIÓN DE INTERACCIONES) Y CAPACIDAD DE SEGUIMIENTO, LAS CUALES NO SON EXCLUSIVAS DE UN ÁREA ACADÉMICA EN PARTICULAR. LA EXPERIENCIA DEMUESTRA QUE PROFESIONISTAS DE DIVERSAS DISCIPLINAS DESARROLLAN EXITOSAMENTE ESTAS COMPETENCIAS MEDIANTE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA, LA CUAL YA SE CONTEMPLA DENTRO DE LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN Y</p>	<p>La convocante aclara que no se acepta su solicitud.</p>





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				FORMACIÓN CONTINUA QUE EXIGE LA PROPIA CONVOCATORIA. RESTRINGIR LA PARTICIPACIÓN ÚNICAMENTE A DETERMINADAS CARRERAS REDUCE DE MANERA INNECESARIA LA BASE DE TALENTO DISPONIBLE, INCREMENTA LOS COSTOS DE RECLUTAMIENTO Y LIMITA LA DIVERSIDAD EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO. AMPLIAR LOS PERFILES A TODAS LAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO FOMENTA LA LIBRE CONCURRENCIA, MAYOR COMPETENCIA Y EQUIDAD, GARANTIZANDO QUE SE CONFORME UN EQUIPO CON LAS MEJORES APTITUDES COMUNICACIONALES Y DE SERVICIO, INDEPENDIENTEMENTE DE SU FORMACIÓN ACADÉMICA ORIGINAL. LO ANTERIOR PERMITIRÁ A LA CONVOCANTE CONTAR CON UN SERVICIO MÁS EFICIENTE, ROBUSTO Y SOSTENIBLE, SIN MENOSCABO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE SE ESPERA DE LA CAMPAÑA.	
883941	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA PUNTOS Y PORCENTAJES PARTIDA 1	2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE A) EXPERIENCIA DEL LICITANTE. ..DICHOS CONTRATOS NO DEBERÁN TENER UNA ANTIGÜEDAD MAYOR A 6 AÑOS." ..SOLO SE ACEPTARÁN LOS CONTRATOS QUE HAYAN SIDO CELEBRADOS Y CONCLUIDOS POR EL LICITANTE EN LOS ÚLTIMOS 6 AÑOS." PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE SE PERMITA PRESENTAR CONTRATOS DE AL MENOS 10 AÑOS DE ANTIGÜEDAD, ¿SE ACEPTE NUESTRA PROPUESTA?	La convocante aclara que los contratos presentados deben haber sido concluidos en los últimos 6 años considerando la fecha de apertura de propuestas notificada en la Plataforma Compras.MX
883942	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA PUNTOS Y PORCENTAJES PARTIDA 1	4.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS. A) CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS. ..2.- SOLO SE ACEPTARÁN LOS CONTRATOS QUE HAYAN SIDO CELEBRADOS Y CONCLUIDOS POR EL LICITANTE EN LOS ÚLTIMOS SEIS AÑOS." PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE SE PERMITA	La convocante aclara que los contratos presentados deben haber sido concluidos en los últimos 6 años considerando la fecha de apertura de propuestas notificada en la Plataforma Compras.MX





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				PRESENTAR CONTRATOS DE AL MENOS 10 AÑOS DE ANTIGÜEDAD, ¿SE ACEPTA NUESTRA PROPUESTA?	
883943	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA PUNTOS Y PORCENTAJES PARTIDA 2	<p>1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE</p> <p>A) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS</p> <p>A.1) EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO</p> <p>"...SE ASIGNARÁN 3.00 PUNTOS, A "EL LICITANTE" QUE ACREDITE QUE CUENTA CON AL MENOS LA CANTIDAD DE PERSONAS ESPECIFICADAS POR PERFIL Y QUE ENTREGUE LA DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITE LA EXPERIENCIA REQUERIDA PARA CADA PERFIL. ASÍ COMO QUE ACREDITE 350 PERSONAS O MÁS CONTRATADAS EN SU ESTRUCTURA EN SERVICIOS DE COBRANZA."</p> <p>PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE PRECISE SI CON PRESENTAR 350 PERSONAS SE OBTIENEN LOS 3 PUNTOS, YA QUE TAMBIEN OTORGA 1.5 PUNTOS SI SE PRESENTAN 350 PERSONAS, O EN SU CASO CORREGIR LOS 1.5 PUNTOS OTORGADOS</p>	<p>La convocante aclara que para la obtención de los 3 puntos se deberá acreditar al menos la cantidad de personas especificadas por perfil y que entregue la documentación que acredite la experiencia requerida para cada perfil. Así como que acredite igual o mayor a 350 personas o más contratadas en su estructura en servicios de cobranza. La convocante aclara que para la obtención del 1.5 puntos se deberá acreditar al menos la cantidad de personas especificadas por perfil y que entregue la documentación que acredite la experiencia requerida para cada perfil. Así como que acredite igual o mayor a 250 y menos de 350 personas contratadas en su estructura en servicios de cobranza.</p>
883944	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA PUNTOS Y PORCENTAJES PARTIDA 2	<p>A.2) "COMPETENCIA O ..." SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE SE AMPLÍE LA ELEGIBILIDAD DE LOS PERFILES PROFESIONALES SOLICITADOS INCISOS A, B, C, D, E Y F, DE MANERA QUE SE INCLUYAN TODAS LAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO: CIENCIAS FÍSICO-MATEMÁTICAS Y DE LAS INGENIERÍAS. CIENCIAS BIOLÓGICAS, QUÍMICAS Y DE LA SALUD, CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y ARTES CON LA PRESENTACIÓN DE COPIA DE CÉDULA, TÍTULO, CERTIFICADO DE TERMINACIÓN DE ESTUDIOS, CONSTANCIA, CARTA PASANTE, BOLETA DE CALIFICACIONES Y/O TIRA DE MATERIAS (PRESENTACIÓN DE ALGUNO DE LOS MENCIONADOS), EN CASO QUE AÚN ESTÉN CURSANDO LA CARRERA. TODA VEZ QUE LAS COMPETENCIAS</p>	<p>La convocante aclara que, adicionalmente, a lo señalado en la convocatoria podrán considerarse, también las áreas de ciencias sociales, informáticas, ciencias físico matemáticas, ingenierías o afines. No ciencias biológicas, ni químicas o de la salud, ni humanidades ni artes.</p>





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				<p>REQUERIDAS PARA LA OPERACIÓN DE UN CENTRO DE CONTACTO ESPECIALIZADO EN COBRANZA —TALES COMO HABILIDADES DE COMUNICACIÓN, NEGOCIACIÓN, GESTIÓN DE OBJECIONES, USO DE CRM, SEGUIMIENTO DE PROCESOS Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO— NO SON EXCLUSIVAS DE UNA DISCIPLINA ACADÉMICA EN PARTICULAR. EN LA PRÁCTICA, CUALQUIER PROFESIONISTA CON FORMACIÓN UNIVERSITARIA, CARRERA TÉCNICA, ESTUDIOS SUPERIORES O TRUNCOS, PUEDE DESARROLLAR ESTAS COMPETENCIAS MEDIANTE CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA, MISMA QUE YA SE CONTEMPLA EN LA PROPIA CONVOCATORIA AL ESTABLECER LA FIGURA DEL CAPACITADOR DE COBRANZA Y LA EXISTENCIA DE PROCESOS DE FORMACIÓN CONTINUA. RESTRINGIR LA PARTICIPACIÓN A PERFILES LIMITADOS REDUCE INNECESARIAMENTE LA DISPONIBILIDAD DE TALENTO, INCREMENTA LOS COSTOS DE CONTRATACIÓN Y LIMITA LA INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DIVERSOS. POR EL CONTRARIO, ABRIR LA CONVOCATORIA A TODAS LAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO PERMITIRÁ CONTAR CON UN MAYOR NÚMERO DE CANDIDATOS APTOS, FAVORECIENDO LA COMPETENCIA, LA EFICIENCIA Y EL CUMPLIMIENTO EXITOSO DE LOS OBJETIVOS DE COBRANZA. ASÍ MISMO SE SOLICITA A LA CONVOCANTE QUE ACEPTE PARA EL PERFIL DE ASESOR ESPECIALIZADO DE COBRANZA INCISO F, SE PRESENTE COPIA SIMPLE DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS A NIVEL TÉCNICO, PREPARATORIA O BACHILLERATO CONCLUIDO CARTA DE PASANTE, CERTIFICADO DE ESTUDIOS, CONSTANCIA, CÉDULA O TÍTULO, TIRA DE MATERIAS O BOLETA DE CALIFICACIONES.</p>	
883945	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA PUNTOS Y PORCENTAJES PARTIDA 2	1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE E) POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO PARAMETRO DE EVALUACION: SE ASIGNARÁ 0.25 PUNTOS A “EL LICITANTE” QUE PRESENTE COPIA SIMPLE DEL CERTIFICADO VIGENTE.	La convocante aclara que se asignará 1 (un punto), en el caso de presentar copia simple del certificado vigente.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				PUNTOS A OTORGAR: 1 PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE CORROBORE CUANTOS PUNTOS SE OTORGAN EN ESTE RUBRO YA QUE POR UN LADO DICE "0.25" Y OTORGA "1"	
883946	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA PUNTOS Y PORCENTAJES PARTIDA 2	2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE A) EXPERIENCIA DEL LICITANTE A.1.) EXPERIENCIA MAYOR TIEMPO ... "EL LICITANTE DEBERÁ ACREDITAR AL MENOS 1 AÑO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL MEDIANTE UN CV ..." PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE PRECISE CUANTOS PUNTOS OTORGA POR UN AÑO DE EXPERIENCIA, YA QUE AL MENOS SOLICITA 1 AÑO DE EXPERIENCIA PERO EN EL OTORGAMIENTO DE PUNTOS NO OTORGA PUNTOS	La convocante señala que en la convocatoria se indica lo siguiente: "Acredita experiencia igual o mayor a 1 año y menor a 3 años, se otorgan 1 punto."
883947	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA PUNTOS Y PORCENTAJES PARTIDA 2	2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE B) ESPECIALIDAD (CONTRATOS) "..EN CASO DE QUE EL LICITANTE PRESENTE MÁS DE DIEZ CONTRATOS, SÓLO SE EVALUARÁN LOS PRIMEROS DIEZ PRESENTADOS EN SU PROPOSICIÓN TÉCNICA." PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE CORRIJA EL OTORGAMIENTO DE PUNTOS, YA QUE POR UN LADO MENCIONA QUE SOLO VA A EVALUAR 10 CONTRATOS Y PARA OTORGAR EL MÁXIMO DE PUNTOS MENCIONA QUE DEBEN SER 13 CONTRATOS. ¿LOS 13 PUNTOS A OTORGAR SERÍAN POR 10 CONTRATOS?	La convocante aclara que, en el Rubro "Documentación Comprobatoria", en caso de que el licitante presente más de diez contratos, sólo se evaluarán los primeros TRECE presentados en su proposición técnica. Los TRECE puntos a otorgar serían por TRECE contratos
883948	ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S A P I DE CV	TÉCNICO	VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA PUNTOS Y PORCENTAJES PARTIDA 2	2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE B) ESPECIALIDAD (CONTRATOS) PREGUNTA: SE SOLICITA A LA CONVOCANTE PERMITA PRESENTAR CONTRATOS PLURIANUALES PARA DEMOSTRAR LA	La convocante señala que si se podrán presentar contratos plurianuales para demostrar la especialidad. Cada contrato plurianual se considerará como 1 (un) contrato.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				ESPECIALIDAD, CON ELLO SE PODRÍAN REDUCIR EL NUMERO DE CONTRATOS QUE SOLICITA.	
883951	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	TÉCNICO	CANAL DE COMUNICACIÓN 5. MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (MENSAJE CON RESPUESTA)	CANAL DE COMUNICACIÓN 5. MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (MENSAJE CON RESPUESTA) PAGINA 94 (CONVOCATORIA) EN CASO DE QUE LA RESPUESTA OTORGADA A LA PREGUNTA ANTERIOR SEA NEGATIVA, SE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE ACLARAR SI SE TRATA DE ATENCIÓN VÍA WHATSAPP CON AGENTE HUMANO	La convocante aclara que no es claro a qué "PREGUNTA ANTERIOR" se hace referencia; sin embargo, se aclara que el canal de comunicación 5 mensajería instantánea (mensaje con respuesta), no se refiere a mensaje vía WhatsApp con mensaje humano.
883963	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	TÉCNICO	PARTIDA 2. SERVICIO ESPECIALIZADO DE COBRANZA	DICE "MENSAJES DE TEXTO DE COBRANZA A LOS ACREDITADOS Y CENTROS DE TRABAJO (WHATSAPP Y SMS,)." EL SERVICIO DE WHATSAPP PARA LA PARTIDA 2 SE DARÁ MEDIANTE UN NÚMERO DIFERENTE QUE PARA LA PARTIDA 1, YA QUE LLEVA LA MÁSCARA "RECUPERACIÓN INFONACOT" ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?	La convocante señala que si será un número diferente a la partida 1. Aclarando que la mascara podrá modificarse dependiendo la campaña.
883964	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	TÉCNICO	PARTIDA 2. SERVICIO ESPECIALIZADO DE COBRANZA	DICE "MENSAJES DE TEXTO DE COBRANZA A LOS ACREDITADOS Y CENTROS DE TRABAJO (WHATSAPP Y SMS,)." EL SERVICIO DE SMS PARA LA PARTIDA 2 SE DARÁ MEDIANTE UN NÚMERO DIFERENTE QUE PARA LA PARTIDA 1, YA QUE LLEVA LA MÁSCARA "RECUPERACIÓN INFONACOT" ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?	La convocante señala que si será un número diferente a la partida 1. Aclarando que la mascara podrá modificarse dependiendo la campaña.
883965	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	TÉCNICO	REPORTES A ENTREGAR PARA LA PARTIDA 2	SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE COBRANZA ENTREGABLES PERIÓDICOS DE SERVICIO. 9. AUDIOS DICE: AUDIOS DEL 100% DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS Y REALIZADAS A LOS ACREDITADOS Y CENTROS DE TRABAJO EN LA TABLA PRESENTADA EN LA PARTIDA 2. SERVICIO ESPECIALIZADO DE COBRANZA, MENCIONA: NO. INDICADOR: GRABACIÓN DE LLAMADAS MEDIDA: 3 98%	La convocante aclara que el porcentaje será del 100%.





Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Acta de Junta de Aclaraciones

Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ID de la pregunta	Licitante	Tipo de aclaración	Sección de la convocatoria	Aclaración	Respuesta
				DESCRIPCIÓN: GRABACIÓN DE LLAMADAS DE ENTRADA Y LLAMADAS DE SALIDA POR ASESOR TELEFÓNICO DEL MES. SE SOLICITA A LA CONVOCANTE ACLARAR SI ES CORRECTO ENTENDER QUE EL PORCENTAJE DE GRABACIÓN SERÁ EL 98% DE LOS AUDIOS	
883966	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	TÉCNICO	9.3 SEGURIDAD Y COMUNICACIONES	<p>POR LO QUE, EL PRESTADOR DEL SERVICIO DEBERÁ MOSTRAR EN SU PROPUESTA TÉCNICA, INFORMACIÓN DOCUMENTAL MEDIANTE LA CUAL DEMUESTRE QUE REALIZA PERIÓDICAMENTE SIMULACROS EFECTIVOS DEL PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP) Y PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (BCP), Y EN SU CASO, SE REALIZÓ EL TRASLADO DE LA OPERACIÓN COMO SIMULACRO DE EMERGENCIA. ASIMISMO, DEBERÁN MOSTRAR LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES RELACIONADOS AL ANÁLISIS DE IMPACTO AL NEGOCIO (BIA) EN CASO DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO, EN EL QUE SE CONSIDEREN LA EVALUACIÓN DE RIESGOS, LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE LOS INCIDENTES, DE TAL MANERA QUE SE PUEDA CONOCER LA MATERIALIZACIÓN DE ALGÚN EVENTO Y SEA POSIBLE SU VALORACIÓN.</p> <p>¿ES CORRECTO ENTENDER QUE LA MATERIALIZACIÓN DE ALGÚN EVENTO Y QUE SEA POSIBLE SU VALORACIÓN CORRESPONDE AL ANÁLISIS DE RIESGOS Y POR LO TANTO PERTENECE AL BCP Y NO AL BIA?</p>	<p>Lo que se requiere es que presenten la información documental mediante la cual demuestren que realizan periódicamente simulacros efectos de DRP y BCP, y en su caso si realizaron el traslado de la operación como simulacro de la emergencia. Se deberán mostrar los procesos y actividades relacionados al BIA que consideren la evaluación de riesgos y la probabilidad de ocurrencia de los incidentes. La materialización del evento que sea documentado para valoración la podrán presentar como parte de su procesos BCP o de materialización de riesgos indicados en el BIA.</p>
883969	CARSE INNOVACION TECNOLOGICA SA DE CV	TÉCNICO	CANAL DE COMUNICACIÓN 5. MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (MENSAJE CON RESPUESTA)	<p>CANAL DE COMUNICACIÓN 5. MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (MENSAJE CON RESPUESTA) PAGINA 94 (CONVOCATORIA)</p> <p>¿ES CORRECTO ENTENDER QUE LA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA CON RESPUESTA PERSONALIZADA SE REFIERE A SMS DE DOS VÍAS?</p>	<p>La convocante aclara que el medio para la mensajería instantánea podrá ser WhatsApp o SMS, el servicio debe contar con capacidad para la recepción y registro de la respuesta, misma que deberá ser transmitida al Instituto en los términos establecidos en el apartado de Entregables.</p>

