



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS**

**EXPEDIENTE No. 31/2012**

**AXTEL, S.A.B. de C.V., AVANTEL, S. de R.L. de C.V.,  
AVANTEL INFRAESTRUCTURA, S. de R.L. de C.V. y  
SERVICIOS AXTEL, S.A. de C.V.**

**VS**

**SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES.**

**RESOLUCIÓN No. 115.5.1041**

México, Distrito Federal, a veintitrés de abril de dos mil doce.

**VISTOS** para resolver los autos del expediente al rubro citado, y

**R E S U L T A N D O:**

**PRIMERO.** Por oficio número AR-05-615-(NIHJ)/0317/2012 recibido en esta Dirección General el veinticinco de enero de dos mil doce (fojas 01 y 02), el Titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en la **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**, remitió expediente formado con motivo de la inconformidad promovida por la C. **LAURA TRIUJEQUE GÓMEZ**, en representación de las empresas **AXTEL, S.A.B. de C.V., AVANTEL, S. de R.L. de C.V., AVANTEL INFRAESTRUCTURA, S. de R.L. de C.V. y SERVICIOS AXTEL, S.A. DE C.V.**, en contra de actos derivados de la licitación pública mixta nacional número **00005003-015-11**, celebrada para la contratación del “**SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO (CALL CENTER) PARA LA CONCERTACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL**”.

**SEGUNDO.** El Titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en la **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**, efectuó diversas actuaciones y recibió escritos de las partes en controversia, mismos que se precisan a continuación:

**a)** *Escrito de inconformidad presentado el treinta de diciembre de dos mil once (fojas 06 a 25).*

**b)** Acuerdo emitido el tres de enero de dos mil once (fojas 389 a 395), mediante el cual se admitió la inconformidad en comento; se tuvieron por ofrecidas y admitidas las pruebas ofrecidas por el inconforme; se negó de forma provisional la suspensión solicitada por el inconforme; y se ordenó correr traslado con copia del escrito de impugnación y anexos, a la empresa TOPTEL, S. de R.L. de C.V., en su carácter de tercero interesada.

**c)** Oficio número AR-05-615-(nihj)0030/2012, por el que se requirió a la convocante rindiera los informes previo y circunstanciado en los términos especificados (fojas 398 y 399).

**d)** Por oficio número AR-05-615-(nihj)0034/2012, por virtud del cual se dio vista a la empresa TOPTEL, S. de R.L. de C.V., para que manifestara lo que a su derecho conviniera (fojas 400 y 401).

**e)** Oficios números DRM00074/12 y DRM00075/12 (fojas 405 y 406), signados por el Director General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales de la Secretaría de Relaciones Exteriores, por el que requiere al área usuaria (técnica y requirente), a fin de que remita informe circunstanciado de hechos, mismos que se integraron al presente expediente, según acuerdo emitido el seis de enero de dos mil doce (foja 407).

**f)** Oficio número DGD00214/11 (fojas 415 y 416), signado por el Director General de Delegaciones y Director General de Tecnología de Información e Innovación de la Secretaría de Relaciones Exteriores, en el que señalan la inconveniencia de decretar la suspensión de la licitación, mismo que se integró al expediente de mérito mediante acuerdo del nueve de enero de dos mil doce (foja 417).

**g)** Oficio número DRM00122/12, expedido por el Director General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales de la Secretaría de Relaciones Exteriores, mediante el cual rindió informe previo (fojas 418 a 423).

**h)** Acuerdo emitido el nueve de enero de dos mil doce, por el que se tuvo por recibido el informe previo; asimismo, en dicho proveído se negó definitivamente la suspensión solicitada por el inconforme (fojas 424 a 428).



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS**

**EXPEDIENTE No. 31/2012**

**RESOLUCIÓN N° 115.5.1041**

**- 3 -**

- i) Oficio número DGD00339/12 (fojas 435 a 446), emitido por el Director General de Delegaciones y el Director General de Tecnología de Información e Innovación de la Secretaría de Relaciones Exteriores, mismo que se ordenó integrar al expediente de cuenta mediante acuerdo del trece de enero de dos mil doce (foja 447).*
- j) Oficio número DRM00279/12, signado por el Director General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales de la Secretaría de Relaciones Exteriores, por virtud del cual la convocante rindió informe circunstanciado (fojas 448 a 477).*
- k) Acuerdo del dieciséis de enero de dos mil doce (fojas 782 y 783), mediante el cual se tuvo por presentado el informe circunstanciado antes detallado, así como por ofrecidas, exhibidas y admitidas las pruebas de la convocante.*
- l) Escrito presentado el dieciséis de enero de dos mil doce (fojas 784 a 791), por virtud del cual el C. ERICK RICARDO CÁMARA VÁZQUEZ, en su carácter de representante legal de TOPTEL, S. de R.L. de C.V., desahogó el derecho de audiencia que le fue concedido en este procedimiento, de ahí que, mediante acuerdo del diecisiete de enero de la citada anualidad, se tuvieron por formuladas sus manifestaciones (fojas 851 y 852).*
- m) Oficio número DGCSCP/312/012/2012 (foja 862), emitido por el Director General de Controversias y Sanciones en Contrataciones Públicas de la Secretaría de la Función Pública, a través del cual se solicitó la remisión el expediente en estudio y sus anexos, en atención al diverso oficio número SP/100/069/12 (foja 863), por el que se instruyó avocarse al conocimiento del mismo, de ahí que, por acuerdo del diecinueve de enero de dos mil doce, se ordenó la remisión del expediente en cuestión (foja 864).*
- n) Escrito presentado el veinticuatro de enero de dos mil doce (fojas 881 a 886), por la C. LAURA TRIUJEQUE GÓMEZ, en representación de las empresas AXTEL, S.A.B. de*

*C.V., AVANTEL, S. de R.L. de C.V., AVANTEL INFRAESTRUCTURA, S. de R.L. de C.V. y SERVICIOS AXTEL, S.A. DE C.V., inherente a su ampliación de inconformidad.*

**TERCERO.** Mediante oficio SP/100/069/12, del dieciséis de enero de dos mil doce, el Titular del Ramo instruyó a esta Dirección General (foja 887), para que conociera y resolviera el asunto en estudio, por lo que mediante proveído número 115.5.0334, esta autoridad administrativa lo tuvo por radicado, y se avocó al conocimiento de la presente inconformidad (fojas 888 a 891).

**CUARTO.** Por acuerdo número 115.5.0404, del nueve de febrero de dos mil once (fojas 899 a 902), esta unidad administrativa tuvo por admitida la ampliación de la inconformidad, en tal virtud, se ordenó correr traslado a la convocante para que rindiera informe circunstanciado y a la empresa tercero interesada TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., para que manifestara lo que a su derecho conviniera, con relación a la ampliación de la inconformidad.

**QUINTO.** Mediante ocurso presentado el diecisiete de febrero de dos mil doce (fojas 912 a 915), el C. RICARDO CÁMARA VÁZQUEZ, en su carácter de representante de TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., desahogó el derecho de audiencia que le fue concedido, con relación a la ampliación de la inconformidad.

**SEXTO.** Por oficio número DRM01172/12 (fojas 920 a 934), la Secretaría de Relaciones Exteriores, rindió informe circunstanciado relativo a la ampliación de la inconformidad.

**SÉPTIMO.** Por acuerdo número 115.5.0490, se tuvieron por hechas las manifestaciones formuladas por la empresa TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., así por rendido el informe de la convocante, ambos con relación a la ampliación de la inconformidad (foja 938).

**OCTAVO.** Mediante acuerdo número 115.5.0494 (foja 939 y 940), se reiteró la admisión de las pruebas ofrecidas por las inconformes en su escrito de inconformidad; se admitieron las pruebas ofrecidas por las inconformes en su escrito de ampliación; de igual modo, se admitieron las pruebas ofrecidas por la convocante, siendo que todas esas probanzas se desahogaron por su propia y especial naturaleza; asimismo, se señaló que la empresa tercero interesada no ofreció medio de prueba. Finalmente, se concedió a la empresa actora y a TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., el plazo correspondiente para formular alegatos.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS**

**EXPEDIENTE No. 31/2012**

**RESOLUCIÓN N° 115.5.1041**

**- 5 -**

**NOVENO.** Por escrito presentado el veinticuatro de febrero de dos mil doce (fojas 941 a 943), el C. RICARDO CÁMARA VÁZQUEZ, en su carácter de representante de TOPTEL, S. de R.L. de C.V., formuló alegatos, mismos que se tuvieron por presentados mediante acuerdo número 115.5.0574 (foja 944).

**DÉCIMO.** El once de abril de dos mil doce, dado que no existía diligencia pendiente por practicar ni prueba alguna que desahogar, se ordenó el cierre de instrucción, turnándose los autos correspondientes para dictar la resolución que en derecho procede, misma que se pronuncia conforme a los siguientes:

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO. Competencia.** Esta Dirección General de Controversias y Sanciones en Contrataciones Públicas es legalmente competente para conocer y resolver la presente instancia, en términos de los artículos 26 y 37, fracciones VIII y XVI, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 65 a 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 3, Apartado A, fracción XXIII, 62, fracción I, numeral 2, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, toda vez que corresponde a esta Dependencia del Ejecutivo Federal, por conducto de dicha Dirección, recibir, tramitar y resolver las inconformidades que formulen los particulares contra actos derivados de los procedimientos de contratación pública convocados por las **dependencias**, entidades y la Procuraduría General de la República, cuando el Secretario así lo determine.

Supuesto que se actualiza en el caso concreto, en razón de que mediante oficio **SP/100/069/12** (foja 887), el Titular del Ramo instruyó a esta Dirección General para conocer y resolver la presente inconformidad.

**SEGUNDO. Procedencia de la Instancia.** El artículo 65, fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, otorga el derecho a los licitantes para impugnar actos del procedimiento de contratación que contravengan las disposiciones que rigen las materias objeto de la ley aludida, entre ellos el acto de fallo, condicionando la procedencia de la inconformidad a que se haya presentado propuesta en el concurso controvertido.

En el caso en particular:

- a) El inconforme en su escrito de impugnación formula agravios en contra del fallo emitido el **veintidós de diciembre de dos mil once** (fojas 700 a 745), y
- b) Además presentó oferta para el concurso de cuenta, según consta en el acta de presentación y apertura de proposiciones del **veintiocho de noviembre de la citada anualidad** (fojas 688 a 693).

Consecuentemente, es por demás evidente que se satisfacen los extremos del precepto legal antes mencionado, y por ende, resulta procedente la vía que se intenta.

**TERCERO. Oportunidad.** Atento a lo dispuesto en el artículo 65, fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuyo contenido se asentará más adelante, el término para inconformarse en contra del acto de fallo derivado de un procedimiento de contratación, es dentro de los **seis** días hábiles siguientes a aquél en que el mismo se haya emitido en junta pública, o bien, del día siguiente a aquel en que haya notificado al licitante del acto reclamado, cuando éste no se dé a conocer en junta pública.

*“Artículo 65. La Secretaría de la Función Pública conocerá de las inconformidades que se promuevan contra los actos de los procedimientos de licitación pública o invitación a cuando menos tres personas que se indican a continuación:*

...

*III. El acto de presentación y apertura de proposiciones, y el fallo.*

*En este caso, la inconformidad sólo podrá presentarse por quien hubiere presentado proposición, dentro de los seis días hábiles siguientes a la celebración de la junta pública en la que se dé a conocer el fallo, o de que se*



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 7 -

*le haya notificado al licitante en los casos en que no se celebre junta pública;...”*

En esa virtud, si el promovente impugna el acto de fallo emitido en junta pública el **veintidós de diciembre de dos mil once**, dentro de la licitación pública controvertida (fojas 700 a 745), luego entonces el plazo para inconformarse transcurrió del **veintitrés al treinta del citado mes y año**, sin considerar los días **veinticuatro y veinticinco de diciembre** del año en comento por ser **inhábiles**; asimismo, dado que en el acuse del sello de recepción del escrito inicial (foja 06), consta que la inconformidad se presentó en el Órgano Interno de Control de la Secretaría de Relaciones Exteriores, el treinta de diciembre de dos mil once, resulta inconcuso que la misma fue promovida oportunamente.

De igual forma, resultó oportuna la presentación de la **ampliación de inconformidad**, según se advierte en el acuerdo número 115.5.0404 (fojas 899 a 902), pues además de que se hizo dentro del plazo previsto en el artículo 71, penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, esto es, dentro de los tres días siguientes a la presentación del informe circunstanciado (que fue el día trece de enero de dos mil doce), sus argumentos se relacionan con hechos conocidos en dicho informe, y que por ende, no conocía con anterioridad el accionante.

No es óbice mencionar, que las empresas actoras en su escrito de inconformidad aducen, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Que la convocante omitió considerar en la integración de bases, que para garantizar al estado las mejores condiciones de contratación, en los rubros y subrubros a evaluar, debe atender a la calidad del servicio que se persigue, así como al favorecimiento de condiciones económicas benéficas al interés de la dependencia convocante, de ahí que, no se encuentran debidamente fundadas y motivadas (foja 014).

- Que la convocante optó por evaluar las propuestas bajo el criterio de puntos y porcentajes, por lo que cada ámbito, rubro y subrubro, debían estar encaminados a influir en el ámbito del evaluador convocante refiriendo datos concretos sobre las capacidades del licitante, pero es el caso, que el acreditamiento de experiencia y especialidad, la convocante se limita a señalar que deberán presentarse contratos, con experiencia mínima de un año en la prestación de servicios en atención de llamadas entrantes, llamadas de salida y programación de citas vía telefónica e internet, a instituciones públicas o privadas, sin mencionar número de contratos necesarios, ni incluir las especificaciones técnicas adicionales y de alta especialidad técnica que consideró en el anexo de convocatoria, permitiendo que los participantes presentaran diversas documentales que bien pudieran no cumplir necesariamente con las especificaciones del servicio licitado, lo que además es un trato desigual, pues el mayor número de puntos, se otorgaría al que presentara más contratos (fojas 016 y 017).
- Que lo lógico era que la convocante hubiese determinado en convocatoria objetiva y llanamente el número de contratos máximos con el que se acreditaría la experiencia y especialidad de un participante y los puntos que se otorgarían, para establecer un parámetro a partir del cual se señalaría los detalles de escalonamiento de puntuación, evento que no ocurrió y que lo deja en estado de indefensión (fojas 017 y 018).
- Que en el Anexo denominado "*Mecanismo de evaluación por puntos y porcentajes*", concretamente en los rubros de experiencia y especialidad (puntos 11.4 y 11.5), la convocante omite señalar todas las especificaciones y alcances que deben cubrir los contratos, como la experiencia del licitante, lo que podría no otorgar certeza sobre las capacidades operativas del participante (foja 018).
- Que en el subrubro 11.6 de Convocatoria existe ilegalidad, al no haber especificado la convocante las características completas del servicio licitado y que debían cumplir los contratos que se presentaran, además de que deja una concentración mayor de puntos (diez), teniendo por cumplido con la simple exhibición de contratos, sin que se logre advertir que su celebración fuera a ser



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 9 -

corroborada en Compranet o algún otro medio, como ocurrió en la acreditación de experiencia y calidad, además de que ello no privilegia el cumplimiento de condiciones técnicas favorables ni la certeza sobre las capacidades técnico-operativas (foja 019).

- Que la integración de bases se aparta de los principios de preservar las mejores condiciones al Estado, previsto en el artículo 134 Constitucional, por privilegiar criterios cuantitativos y no cualitativos (foja 020).

De igual modo, en el escrito de ampliación de inconformidad (fojas 881 a 886), las enjuiciantes reiteraron:

- Que en los rubros de experiencia, especialidad, y, sobretodo, cumplimiento de contratos, la convocante no señaló el número de contratos con los que se acreditaría cumplido a satisfacción, siendo que era idóneo que estableciera tal situación, así como la ponderación de puntos que se asignaría a quien presentara menos contratos, vulnerando los Lineamientos para la aplicación de criterios emitidos por la Secretaría de la Función Pública (foja 883).
- Que la convocante al rendir su informe circunstanciado no se pronunció sobre la justificación por no haber establecido en convocatoria medio idóneo para corroborar la autenticidad de los contratos exhibidos para el subrubro de cumplimiento de contratos, lo que sí aconteció respecto a los demás rubros en que se solicitaban contratos (foja 885).

De lo anterior, resulta evidente que los argumentos vertidos por el consorcio actor, tanto en su escrito de inconformidad como de ampliación a la misma antes referidos, se encuentran encaminados a combatir las bases de convocatoria, básicamente, en los siguientes aspectos: **1.** el criterio de evaluación de las propuestas, **2.** la asignación de puntos, y **3.** los requisitos solicitados para tener por cumplido los rubros de puntaje

señalados en la misma; sin embargo, esta autoridad revisora estima que tales manifestaciones devienen **extemporáneas**, por tratarse de una impugnación que versa sobre actos consentidos tácitamente.

En efecto, para sustentar lo expuesto, en principio conviene señalar que el artículo 65, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuyo contenido se apuntará en líneas siguientes, prevé la posibilidad de impugnar la convocatoria dentro de los seis días siguientes a la celebración de la última junta de aclaraciones.

*“Artículo 65. La Secretaría de la Función Pública conocerá de las inconformidades que se promuevan contra los actos de los procedimientos de licitación pública o invitación a cuando menos tres personas que se indican a continuación:*

*I. La convocatoria a la licitación, y las juntas de aclaraciones.*

*En este supuesto, la inconformidad sólo podrá presentarse por el interesado que haya manifestado su interés por participar en el procedimiento según lo establecido en el artículo 33 Bis de esta Ley, dentro de los seis días hábiles siguientes a la celebración de la última junta de aclaraciones.”*

En consecuencia, si en el presente caso, la última y única junta de aclaraciones fue concluida el **diecisiete de noviembre de dos mil once** (fojas 663 a 675), luego entonces, el término para que el consorcio actor se inconformara contra la convocatoria, específicamente con *el criterio de evaluación de las propuestas, la asignación de puntos y los requisitos solicitados para tener por cumplidos los rubros de puntaje señalados en las bases de participación*, corrió del **dieciocho al veinticinco de noviembre de dos mil once**, sin contar los días diecinueve y veinte del citado mes y año próximo por ser inhábiles.

En ese sentido, resulta evidente que al haberse promovido el escrito inicial de inconformidad el día treinta de diciembre de dos mil once y el de ampliación el día veinticuatro de enero de dos mil doce, esto es, fuera del término legal previsto para este efecto, resulta evidente que los motivos de inconformidad resultan extemporáneos, por lo que toca a la impugnación de convocatoria y junta de aclaraciones, planteada por las empresas **AXTEL, S.A.B. de C.V., AVANTEL, S. de R.L. de C.V., AVANTEL INFRAESTRUCTURA, S. de R.L. de C.V. y SERVICIOS AXTEL, S.A. DE C.V.**



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 11 -

En tal virtud, dado que las empresas accionantes omitieron impugnar la convocatoria dentro del término legal previsto por la ley, es evidente que de **forma tácita** consintieron dicho acto, y por ende, el criterio de evaluación de las propuestas, la asignación de puntos y los requisitos solicitados para tener por cumplidos los rubros de puntaje señalados en bases de convocatoria, como incluso lo hizo valer la convocante al rendir su informe circunstanciado (foja 458), lo que a su vez denota lo extemporáneo de los argumentos que atacan tales cuestiones.

Sirve de apoyo a lo anterior, el criterio emitido por el Primer Tribunal Colegiado del Segundo Circuito, del tenor literal siguiente:

***“ACTOS CONSENTIDOS, AMPARO IMPROCEDENTE CONTRA LOS.  
Promovida la demanda de garantías fuera del término establecido en el artículo 21 de la Ley de Amparo, implica consentimiento del acto reclamado, por lo cual aquélla resulta improcedente, conforme a la fracción XII del artículo 73, en relación con el 145 de la ley en cita.”<sup>1</sup>***

En consecuencia, esta autoridad se avocará únicamente al estudio de los argumentos formulados contra el fallo de licitación controvertida, tanto en el escrito inicial de inconformidad como en su ampliación.

**CUARTO. Legitimación.** Esta instancia es promovida por parte legítima, pues según se desprende de la copia certificada de los testimonios notariales números: 7,011, 7,012, 7,013 y 7,014, otorgados por el Notario Público número 120 en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León (fojas 26 a 87), la C. **LAURA TRIUJEQUE GÓMEZ**, cuenta con facultades legales suficientes para actuar en nombre de las empresas **AXTEL, S.A.B. de C.V., AVANTEL, S. de R.L. de C.V., AVANTEL INFRAESTRUCTURA, S. de R.L. de C.V. y SERVICIOS AXTEL, S.A. DE C.V.**

---

<sup>1</sup> Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta II, Agosto de 1995, Tesis: VI.2o. J/21, Página: 291.

**QUINTO. Antecedentes.** Para una mejor comprensión del presente asunto, se relatan los siguientes antecedentes:

1. La **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**, el once de noviembre de dos mil once, convocó la licitación pública mixta nacional número 00005003-015-11, relativa a la contratación del “**SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO (CALL CENTER) PARA LA CONCERTACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL**”.
2. Los días dieciséis y diecisiete de noviembre de dos mil once, tuvo lugar la junta de aclaraciones del concurso de mérito.
3. El acto de presentación y apertura de propuestas se llevó a cabo el veintiocho de noviembre de dos mil once.
4. El veintidós de diciembre de dos mil once, se emitió el fallo correspondiente a la licitación controvertida.

Las documentales en que constan los antecedentes reseñados, y que forman parte de autos, tienen pleno valor probatorio, en términos de los artículos 197 y 202 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la materia según lo dispuesto por el artículo 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**SEXTO. Hechos motivo de inconformidad.-** Las empresas promoventes plantean como motivos de inconformidad los expresados en el escrito inicial (fojas 06 a 25), así como en el ocurso de ampliación a la inconformidad (fojas 881 a 886), sin que al respecto sea dable su transcripción atendiendo al principio de economía procesal, previsto en el numeral 13 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Tiene sustento a lo anterior, la tesis de jurisprudencia que a continuación se cita:

**“CONCEPTOS DE VIOLACIÓN. EL JUEZ NO ESTÁ OBLIGADO A TRANSCRIBIRLOS.** El hecho de que el Juez Federal no transcriba en su fallo los conceptos de violación expresados en la demanda, no implica que haya infringido disposiciones de la Ley de Amparo, a la cual sujeta su actuación, pues no hay precepto alguno que establezca la obligación de llevar a cabo tal transcripción; además de que dicha omisión no deja en estado de indefensión al



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 13 -

*quejoso, dado que no se le priva de la oportunidad para recurrir la resolución y alegar lo que estime pertinente para demostrar, en su caso, la ilegalidad de la misma.”<sup>2</sup>*

No obstante lo anterior, para una mejor comprensión del presente asunto, esta autoridad estima conveniente mencionar que las promoventes en su escrito inicial de inconformidad aducen en esencia:

- a) Que los funcionarios a cargo de los procedimientos licitatorios estaban obligados a vigilar que las proposiciones presentadas cumplan con todos los requisitos de ley, a efecto de asegurar al estado las mejores condiciones de contratación, y por ende, el interés público regulado en la ley (fojas 12 y 13).
- b) Que el fallo impugnado no puede considerarse debidamente fundado y motivado, al realizar una evaluación incorrecta de las propuestas presentadas, pues debió tener razones que le permitieran la selección de un proveedor de servicio que si bien cumplían con los requisitos técnicos y administrativos de convocatoria, *no ofrecían las mejores condiciones económicas de su propuesta*, pues ésta era superada por la propuesta de las inconformes (foja 015).
- c) Que la convocante realiza una valoración equivocada y carente de lógica, incluso matemática, al otorgarle 1.20 puntos por el acreditamiento de 6 años, en el rubro de años de *experiencia para el servicio de programación de citas vía telefónica e internet*, ello comparado con los 3 puntos que le otorgó a la empresa adjudicada, por la acreditación de 10 años de experiencia, siendo que en los otros dos subrubros (*experiencia en llamadas entrantes y experiencia en llamadas salientes*) se tuvo el mismo parámetro de

---

<sup>2</sup> *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: VII, Abril de 1998, Tesis VI. 2º.J/129, Página 599, Tesis emitida en la Novena Época, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito.*

10 años, y por ello, le fueron otorgados 1.80 puntos, de ahí que, debió asignarse el mismo puntaje en la experiencia para el servicio de programación de citas vía telefónica e internet (foja 18).

- d)** Que se pone en duda la autenticidad de los contratos exhibidos por la empresa adjudicada, o en su caso, que no cumplieran con las especificaciones solicitadas de pertenecer a servicios iguales o similares a los licitados (foja 019).
- e)** Que la mayoría de los contratos presentados por la adjudicada, están celebrados con empresas privadas y los servicios prestados, no se acercan a los extremos licitados, y por ende, idóneos para acreditar su solvencia (foja 19).
- f)** Que la convocante desestimó la solvencia técnica y económica superior que tiene su propuesta, pues en la evaluación económica obtuvo 40 puntos totales, frente a 35.97 de la adjudicada y 38.91 de la empresa B Connect, S.A. de C.V., lo que pone como resultado que la propuesta de la adjudicada fue la más cara, además de no haber sido la menor en puntaje técnico, lo que no garantiza al Estado las mejores condiciones de contratación (foja 20).
- g)** Que tiene la presunción de que la mayor parte de los contratos exhibidos por la empresa adjudicada fueron celebrados con empresas filiales, partes relacionadas y/o pertenecientes al mismo grupo económico, lo que deja en duda su autenticidad sobre la efectiva prestación del servicio y cumplimiento de obligaciones (foja 21).

Asimismo, la empresa inconforme en su escrito de ampliación de inconformidad, reitera:

- h)** Que cuestiona la autenticidad de las documentales exhibidas por la empresa TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., específicamente de los contratos (foja 883).



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 15 -

- i) Que las cartas de recomendación exhibidas por la licitante ganadora para acreditar la solvencia profesional y de calidad del personal (fojas 578 y 598), fueron otorgadas por la propia TOPTEL, S. de R.L. de C.V. y la convocante, lo que no deja certeza sobre la correcta acreditación de este rubro para asegurar al Estado las mejores condiciones de contratación, porque no resultan imparciales y fidedignas (foja 883).
- j) Que las cartas de recomendación sobre la calidad de recursos humanos que ocuparía la empresa TOPTEL, S. de R.L. de C.V. (fojas 603 a 605), carecen de las especificaciones sobre el puesto cuyo desempeño se recomendaba, por lo que se surtía la causal de desechamiento de propuesta (foja 884 y 884).
- k) Que los contratos exhibidos por la adjudicada, presentan un formato idéntico (seis hojas, mismas cláusulas y distribución), lo que confirma la presunción de su falta de autenticidad (foja 884).

**SÉPTIMO. Análisis de los motivos de inconformidad.** En principio de cuentas, y por cuestión de método, esta autoridad estima dable analizar el motivo de inconformidad que hacen valer los impugnantes marcado con el inciso **c)** del considerando que antecede, por virtud del cual las accionantes esgrimen que la convocante realiza una valoración equivocada y carente de lógica, incluso matemática, al otorgarle 1.20 por el acreditamiento de 6 años, en el *rubro de años de experiencia para el servicio de programación de citas vía telefónica e internet*, ello comparado con los 3 puntos que le otorgó a la empresa adjudicada, por la acreditación de 10 años de experiencia, siendo que en los otros subrubros (experiencia en llamadas entrantes y experiencia en llamadas salientes) se tuvo el mismo parámetro de 10 años, y le fueron otorgados 1.80 puntos, por lo que debió otorgarse este mismo puntaje en la *experiencia para el servicio*

de programación de citas vía telefónica e internet, del subrubro de Capacidad de los recursos humanos.

Al respecto, se precisa que dicho argumento deviene **infundado**, con base en los razonamientos que se esgrimen en seguida.

En primer lugar, conviene señalar que de un estudio de las constancias de autos, concretamente de las bases requisitorias, **Anexo Técnico, punto 11. Capacidad de los recursos económicos, 11.4 Experiencia relativo al servicio** (fojas 566 y 567), así como del Anexo de convocatoria "**Mecanismo de evaluación por puntos o porcentajes**", rubro **II Experiencia y especialidad de la persona licitante, subrubro I de Experiencia en la prestación de los servicios** (foja 628 a 632), se advierte que la experiencia en la prestación de los servicios, se calificaría **en su totalidad con la asignación de 8 puntos**, mismos que se distribuirían de la siguiente forma:

1. experiencia relativa con el servicio de llamadas de entrada, con una asignación de **tres puntos como máximo**.
2. experiencia relativa con el servicio de llamadas de salida, cuyo puntaje es de **tres puntos máximos**; y, finalmente,
3. experiencia relativa con el servicio de programación de citas vía telefónica e internet, con una **puntuación máxima de dos**, aspecto resaltado por la convocante al rendir su informe circunstanciado (foja 473).

En este contexto, resulta pertinente indicar que el puntaje máximo indicado en cada uno de esos servicios (llamadas de entrada, llamadas de salida y programación de citas vía telefónica e internet) se otorgaría al licitante que acreditara el mayor número de años, estableciendo como límite máximo 10 (diez) años, asignando una puntuación proporcional a los que acreditaran menor número de años en cada servicio. Señala en lo conducente la convocatoria de licitación:

*Anexo Técnico, punto 11. Capacidad de los recursos económicos, 11.4 Experiencia relativo al servicio.*

#### **11.4. Experiencia relativa al servicio.**

**"LA PERSONA LICITANTE"** podrá acreditar experiencia mínima de un año con copia de contratos que haya suscrito o tenga adjudicados, que demuestren su



**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS**

**EXPEDIENTE No. 31/2012**

**RESOLUCIÓN N° 115.5.1041**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 17 -

experiencia, cuyo objeto haya sido la prestación de servicios en atención de llamadas de entrada, llamadas de salida y programación de citas vía telefónica e internet conforme a los numerales 1.2.1., 1.3.1., 1.2.1. y 1.4., a instituciones públicas y/o privadas con anterioridad a la fecha de la publicación de la presente convocatoria

Para hacerse acreditor a los puntos correspondientes establecidos en el mecanismo de evaluación por puntos o porcentajes “**LA PERSONA LICITANTE**” deberá acreditar alguno de los siguientes supuestos: ...”

*Anexo de convocatoria “Mecanismo de evaluación por puntos o porcentajes”*

<p><b>RUBRO II: EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DE “LA PERSONA LICITANTE”</b> (DE 12 A 18 PUNTOS) 16 puntos para esta convocatoria. En caso de no acreditar los requisitos mínimos de los subrubros 1 y 2 de este rubro, la proposición de LA PERSONA LICITANTE que incurra en esta circunstancia, será desechada de conformidad con lo dispuesto en los artículos 29, fracción XV de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 39, fracción IV de su Reglamento.</p>			<p>Puntos máximos asignados: 16</p>		
<p><b><u>Sub rubro 1: Experiencia en la prestación de los servicios equivalente a 8 puntos</u></b></p>					
Referencia en la convocatoria	Sección	Documentos necesarios para el acreditamiento	Acreditamiento	Puntos potencialmente asignados	Valor Obtenido
numeral 11.4.	<p><b><u>Experiencia relativa con el servicio de llamadas de entrada</u></b> descrito en el numeral 1.2.1. del anexo técnico de la convocatoria</p>	<p>Contratos con personas físicas o morales, públicas o privadas, mediante el cual acredite experiencia de por lo menos un año en el servicio de llamadas de entrada.</p> <p>CADA CONTRATO DEBERÁ TENER O HABER TENIDO POR LO MENOS UNA VIGENCIA DE 12 MESES.</p> <p>DEBERÁ PRESENTAR POR LO MENOS UN CONTRATO PARA ACREDITAR CADA AÑO DE EXPERIENCIA O BIEN UN CONTRATO PLURIANUAL QUE CUBRA EL PERIODO SOLICITADO.</p>	<p>Acredita copia de contratos y/o documentos que acreditan una experiencia mínima de 1 (un) año relacionada con el servicio de llamadas de entrada., suscritos o adjudicados, con anterioridad a la fecha de la convocatoria. Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y el no</p>	<p><b><u>Proporcional al que presenta mayor número de años de experiencia</u></b> (Cumple con por lo menos 1 año de experiencia, sin ser el que acredita el mayor número de años de experiencia).</p>	

		<p>DICHA INFORMACIÓN SERÁ VERIFICADA EN COMPRANET. EN CASO DE EXISTIR DISCREPANCIA EN LA INFORMACIÓN, NO SERÁ CONSIDERADA Y, POR LO TANTO, NO SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES.</p> <p>EL NO ACREDITAR UN MÍNIMO DE UN AÑO DE EXPERIENCIA SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE SU PROPOSICIÓN.</p> <p>EL NO ACREDITAR MÁS DE UN AÑO DE EXPERIENCIA, NO SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE SU PROPOSICIÓN, PERO NO LE SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES.</p>	<p>acreditarlo, será causa de desechamiento.</p>	
			<p>Acredita copia de contratos y/o documentos que le acreditan ser la persona licitante con mayor número de años de experiencia relacionada con el servicio de llamadas de entrada. <b>Puede acreditar como límite máximo hasta 10 años de experiencia,</b> suscritos o adjudicados, con anterioridad a la fecha de la convocatoria.</p>	<p><b>Valor máximo acreditando el mayor número de años de experiencia: 3</b></p>
	<p><b>Experiencia relativa con el servicio de llamadas de salida</b> descritos en el numeral 1.3.1. del anexo técnico de la convocatoria</p>	<p>Contratos con personas físicas o morales, públicas o privadas, mediante el cual acredite experiencia de por lo menos un año en el servicio de llamadas de salida.</p> <p>CADA CONTRATO DEBERÁ TENER O HABER TENIDO POR LO MENOS UNA VIGENCIA DE 12 MESES.</p> <p>DEBERÁ PRESENTAR POR LO MENOS UN CONTRATO PARA ACREDITAR CADA AÑO DE EXPERIENCIA O BIEN UN CONTRATO PLURIANUAL QUE CUBRA EL PERIODO SOLICITADO.</p> <p>DICHA INFORMACIÓN SERÁ VERIFICADA EN COMPRANET. EN CASO DE EXISTIR DISCREPANCIA EN</p>		<p><b>Proporcional al que presenta mayor número de años de experiencia</b> (Cumple con por lo menos 1 año de experiencia, sin ser el que acredita el mayor número de años de experiencia).</p>
			<p>Acredita copia de contratos y/o documentos que le acreditan ser la persona licitante con mayor número de años de experiencia relacionada con el servicio de llamadas de salida. <b>Puede</b></p>	<p><b>Valor máximo acreditando el mayor número de años de experiencia: 3</b></p>



DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 19 -

	<p>LA INFORMACIÓN, NO SERÁ CONSIDERADA Y, POR LO TANTO, NO SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES</p>	<p><b><u>acreditar como límite máximo hasta 10 años de experiencia.</u></b> suscritos o adjudicados, con anterioridad a la fecha de la convocatoria.</p>		
<p><b><u>Experiencia relativa en el servicio de programación de citas vía telefónica e internet</u></b> descritos en el numerales 1. 2. 1.y 1.4. del anexo técnico de la convocatoria</p>	<p>Contratos con personas físicas o morales, públicas o privadas, mediante el cual acredite experiencia de por lo menos un año en el servicio programación de citas vía telefónica e internet.</p> <p>CADA CONTRATO DEBERÁ TENER O HABER TENIDO POR LO MENOS UNA VIGENCIA DE 12 MESES.</p> <p>DEBERÁ PRESENTAR POR LO MENOS UN CONTRATO PARA ACREDITAR CADA AÑO DE EXPERIENCIA O BIEN UN CONTRATO PLURIANUAL QUE CUBRA EL PERIODO SOLICITADO.</p> <p>DICHA INFORMACIÓN SERÁ VERIFICADA EN COMPRANET. EN CASO DE EXISTIR DISCREPANCIA EN</p>	<p>Acredita copia de contratos y/o documentos que acreditan una experiencia mínima de 1 (un) año relacionada con el servicio de llamadas de salida., suscritos o adjudicados, con anterioridad a la fecha de la convocatoria. Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y el no acreditarlo, será causa de desechamiento.</p>	<p><b><u>Proporcional al que presenta mayor número de años de experiencia</u></b> (Cumple con por lo menos 1 año de experiencia, sin ser el que acredita el mayor número de años de experiencia).</p>	

		<p>LA INFORMACIÓN, NO SERÁ CONSIDERADA Y, POR LO TANTO, NO SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES.</p> <p>EL NO ACREDITAR UN MÍNIMO DE UN AÑO DE EXPERIENCIA SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE SU PROPOSICIÓN.</p> <p>EL NO ACREDITAR MÁS DE UN AÑO DE EXPERIENCIA, NO SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE SU PROPOSICIÓN, PERO NO LE SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES.</p>	<p>Acredita copia de contratos y/o documentos que le acreditan ser la persona licitante con mayor número de años de experiencia relacionada con el servicio de programación de citas vía telefónica e internet. <b>Puede acreditar como límite máximo hasta 10 años de experiencia,</b> suscritos o adjudicados, con anterioridad a la fecha de la convocatoria.</p>	<p><b><u>Valor máximo acreditando el mayor número de años de experiencia: 2</u></b></p>	
<b>total Sub rubro 1</b>					<b>8</b>

Ahora bien, una vez establecida la forma en la que la SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES asignaría puntos en cuanto a la experiencia con el servicio de: llamadas de entrada, de salida y programación de citas vía telefónica e internet, se precisa que en el fallo impugnado (fojas 726 a 729), consta la asignación de puntos que la convocante otorgó al consorcio actor y a la empresa adjudicataria con relación a tales aspectos; siendo que a la empresa adjudicada **TOPTTEL, S. de R.L. de C.V.**, le fueron asignados:

- **3 puntos** en la experiencia relativa con el servicio de llamadas de entrada;
- **3 puntos** en la experiencia relativa con el servicio de llamadas de salida; y,
- **2 puntos** por experiencia relativa en el servicio de programación de citas vía telefónica e internet.

Lo anterior, dado que acreditó diez años de experiencia en cada uno de esos servicios;

Asimismo, a las empresas actoras se les otorgó la siguiente puntuación:

- **1.80** puntos en la *experiencia relativa con el servicio de llamadas de entrada;*
- **1.80** en la *experiencia relativa con el servicio de llamadas de salida; y,*
- **1.20** por *experiencia relativa en el servicio de programación de citas vía telefónica e internet.*



LICITACIÓN PÚBLICA MIXTA NACIONAL No. 00005003-015-11 PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO (CALL CENTER) PARA LA CONCERTACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL.

ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO

<p>entrada descrito en el numeral 1.2.1. del anexo técnico de la convocatoria</p>	<p>de por lo menos un año en el servicio de llamadas de entrada.</p>	<p>(un) año relacionada con el servicio de llamadas de entrada., suscritos o adjudicados, con anterioridad a la fecha de la convocatoria. Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y el no acreditarlo, será causa de desechamiento.</p>	<p>experiencia (Cumple con por lo menos 1 año de experiencia, sin ser el que acredita el mayor número de años de experiencia).</p>	<p>licitante acreditó 6 años de experiencia en la atención de llamadas de entrada. Se asignaron 1.8 0 puntos de manera proporcional.</p>	<p>licitante acreditó 5 años de experiencia en la atención de llamadas de entrada. Se asignaron 1.50 puntos de manera proporcional.</p>	
	<p>DEBERÁ TENER O HABER TENIDO POR LO MENOS UNA VIGENCIA DE 12 MESES.</p> <p>DEBERÁ PRESENTAR POR LO MENOS UN CONTRATO PARA ACREDITAR CADA AÑO DE EXPERIENCIA.</p> <p>DICHA INFORMACIÓN SERÁ VERIFICADA EN COMPRANET. EN CASO DE EXISTIR DISCREPANCIA EN LA INFORMACIÓN, NO SERÁ CONSIDERADA Y, POR LO TANTO, NO SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES.</p> <p>EL NO ACREDITAR UN MÍNIMO DE UN CONTRATO SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE SU PROPOSICIÓN.</p> <p>EL NO ACREDITAR MÁS DE UN CONTRATO, NO SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE SU PROPOSICIÓN, PERO NO LE SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES.</p>	<p>Acredita copia de contratos y/o documentos que le acreditan ser el licitante con mayor número de años de experiencia relacionada con el servicio de llamadas de entrada. Puede acreditar como límite máximo hasta 10 años de experiencia, suscritos o adjudicados, con anterioridad a la fecha de la convocatoria.</p>	<p>Valor máximo acreditando el mayor número de años de experiencia: 3</p>		<p>3.00</p>	<p>La persona licitante acreditó 10 años de experiencia en la prestación de servicios en atención de llamadas de entrada. Se asignaron 3 puntos máximos posibles.</p>



**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS**

**EXPEDIENTE No. 31/2012**

**RESOLUCIÓN N° 115.5.1041**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 23 -

**LICITACIÓN PÚBLICA MIXTA NACIONAL No. 00005003-015-11 PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO (CALL CENTER) PARA LA CONCERTACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL.**

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO**

Experiencia relativa con el servicio de llamadas de salida descritos en el numeral 1.3.1. del anexo técnico de la convocatoria	<p>Contratos con personas físicas o morales, públicas o privadas, mediante el cual acredite experiencia de por lo menos un año en el servicio de llamadas de salida.</p> <p><b>CADA CONTRATO DEBERÁ TENER O HABER TENIDO POR LO MENOS UNA VIGENCIA DE 12 MESES.</b></p> <p><b>DEBERÁ PRESENTAR POR LO MENOS UN CONTRATO PARA ACREDITAR CADA AÑO DE EXPERIENCIA.</b></p> <p><b>DICHA INFORMACIÓN SERÁ VERIFICADA EN COMPRANET. EN CASO DE EXISTIR DISCREPANCIA EN LA INFORMACIÓN, NO SERÁ CONSIDERADA Y, POR LO TANTO, NO SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES</b></p>	<p>Acredita copia de contratos y/o documentos que acreditan una experiencia mínima de 1 (un) año relacionada con el servicio de llamadas de salida., suscritos o adjudicados, con anterioridad a la fecha de la convocatoria. Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y el no acreditarlo, será causa de desechamiento.</p>	<p>Proporcional al que presenta mayor número de años de experiencia (Cumple con por lo menos 1 año de experiencia, sin ser el que acredita el mayor número de años de experiencia).</p>	1.80	<p>La persona licitante acreditó 6 años de experiencia en la atención de llamadas de salida. Se asignaron 1.80 puntos de manera proporcional.</p>	1.50	<p>La persona licitante acreditó 5 años de experiencia en la atención de llamadas de salida. Se asignaron 1.50 puntos de manera proporcional.</p>
	Experiencia relativa en el servicio de programación de citas vía telefónica e internet descritos en el numerales 1, 2, 1 y 1.4. del anexo técnico de la	<p>Contratos con personas físicas o morales, públicas o privadas, mediante el cual acredite experiencia de por lo menos un año en el servicio programación de citas vía telefónica e internet.</p> <p><b>CADA CONTRATO DEBERÁ TENER O HABER TENIDO POR LO</b></p>	<p>Acredita copia de contratos y/o documentos que acreditan una experiencia mínima de 1 (un) año relacionada con el servicio de servicio programación de citas vía telefónica e internet., suscritos o adjudicados, con anterioridad a la fecha de la convocatoria. Este requisito mínimo</p>	<p>Valor máximo acreditando el mayor número de años de experiencia: 3</p>	1.20	<p>La persona licitante acreditó 6 años de experiencia en la prestación de servicios de programación de citas vía telefónica e</p>	0.60

			<p>CONTRATO PARA ACREDITAR CADA AÑO DE EXPERIENCIA.</p> <p>DICHA INFORMACIÓN SERÁ VERIFICADA EN COMPRANET. EN CASO DE EXISTIR DISCREPANCIA EN LA INFORMACIÓN, NO SERÁ CONSIDERADA Y, POR LO TANTO, NO SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES.</p> <p>EL NO ACREDITAR UN MÍNIMO DE UN CONTRATO SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE SU PROPOSICIÓN.</p> <p>EL NO ACREDITAR MÁS DE UN CONTRATO, NO SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE SU PROPOSICIÓN, PERO NO LE SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES.</p>	<p>Acredita copia de contratos y/o documentos que le acreditan ser el licitante con mayor número de años de experiencia relacionada con el servicio de servicio programación de citas vía telefónica e internet.. Puede acreditar como límite máximo hasta 10 años de experiencia, suscritos o adjudicados, con anterioridad a la fecha de la convocatoria.</p>	<p>Valor máximo acreditando el mayor número de años de experiencia: 2</p>			2.00	<p>La persona licitante acreditó 10 años de experiencia en la prestación de servicios de programación de citas vía telefónica e internet. Se asignaron 2 puntos máximos posibles.</p>
--	--	--	--	---	---	--	--	------	---

En ese orden de ideas, si tanto la *experiencia relativa a los servicios en llamadas de entrada y salida*, serían evaluadas con **3 puntos como máximo**, ello aunado a que en el procedimiento de licitación en estudio, **TOPTEL, S. de R.L. de C.V.**, fue el licitante que acreditó el límite mayor de número de años (**diez**), es inconcuso, que **la parte proporcional por la acreditación de seis años de servicios en llamadas de entrada y salida corresponde a 1.80 puntos**, calificación que le fue asignada al consorcio actor en la experiencia de los servicios en *llamadas de entrada y salida* (foja 726 a 729); sin embargo, tal circunstancia no podía prevalecer al momento de calificar la *experiencia en el servicio de programación de citas vía telefónica e internet*, pues aún y cuando también se demostró el límite máximo de número de años (**diez**), no se debe perder de vista que a este aspecto **sólo le podían ser asignados 2 puntos como máximos posibles**, de ahí que, la parte proporcional por el acreditamiento de seis años en este tipo de experiencia correspondería a 1.20 puntos.

Con base en lo anterior, y contrario a lo vertido por las empresas inconformes, esta autoridad administrativa estima que no existe razón legal para que la convocante les otorgara 1.80 puntos en la experiencia *relativa en el servicio de programación de citas vía telefónica e internet*, pues si el puntaje máximo otorgado a este concepto fue de **dos**



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 25 -

puntos, y que la empresa ganadora demostró el límite máximo del número de años (diez), luego entonces, la parte proporcional por la demostración de seis años de experiencia en este aspecto, sólo podía calificarse con 1.20 puntos, tal y como lo hizo la convocante al emitir el fallo impugnado, ajustándose de esa forma a los criterios de evaluación establecidos en la propia convocatoria, concretamente en el Anexo de Convocatoria "**Mecanismos de evaluación por puntos o porcentajes**", así como a lo dispuesto en los artículos 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 51 y 52 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuyo contenido se apunta en seguida:

*Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.*

**“Artículo 36.** Las dependencias y entidades para la evaluación de las proposiciones deberán utilizar el criterio indicado en la convocatoria a la licitación...”

*Reglamento de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Públicos.*

**“Artículo 51.** *Los criterios para evaluar la solvencia de las proposiciones, deberán guardar relación con los requisitos y especificaciones señalados en la convocatoria a la licitación pública para la integración de las propuestas técnicas y económicas...*”

**“Artículo 52.** Cuando la convocante determine utilizar el criterio de evaluación de puntos o porcentajes para la adquisición o arrendamiento de bienes o la contratación de servicios deberá establecer en la convocatoria a la licitación pública los rubros y subrubros de las propuestas técnica y económica que integran la proposición; la calificación numérica o de ponderación que puede alcanzarse u obtenerse en cada uno de ellos; el mínimo de puntaje o porcentaje que los licitantes deberán obtener en la evaluación de la propuesta técnica para continuar con la evaluación de la propuesta económica, y la forma en que los licitantes deberán acreditar el cumplimiento de los aspectos requeridos por la convocante en cada rubro o subrubro para la obtención de puntuación o ponderación.

*Los rubros y subrubros referidos en el párrafo anterior, así como su ponderación, deberán ser fijados por la convocante de conformidad con los lineamientos que para el efecto emita la Secretaría de la Función Pública.”*

En otro orden de ideas, se procede al estudio de los motivos de inconformidad marcados con los incisos **d), e), g), h) y k)** del considerando sexto de la presente resolución, mismos que se analizarán conjuntamente por cuestión de método y dada la estrecha relación que guardan entre sí, pues se encuentran encaminados a combatir la autenticidad de los contratos exhibidos por la empresa que resultó adjudicataria en el procedimiento de contratación que dio origen a la presente inconformidad. Sirve de apoyo a lo expuesto por similitud, el criterio emitido por el Poder Judicial de la Federación, que a continuación se cita:

**“AGRAVIOS. EXAMEN DE LOS.** *Es obvio que ninguna lesión a los derechos de los quejosos pueda causarse por la sola circunstancia de que los agravios se hayan estudiado en su conjunto, esto es, englobándolos todos ellos, para su análisis, en diversos grupos: ha de admitirse que lo que interesa no es precisamente la forma como los agravios sean examinados, en su conjunto, separando todos los expuestos en distintos grupos o bien uno por uno y en el propio orden de su exposición o en orden diverso, etc.; lo que importa es el dato substancial de que se estudien todos, de que ninguno quede libre de examen, cualesquiera que sea la forma que al efecto se elija.”<sup>3</sup>*

En efecto, a través de dichos motivos de inconformidad, las empresas inconformes ponen en duda la autenticidad de los contratos exhibidos por la empresa adjudicada y que cumplan con las especificaciones solicitadas de pertenecer a servicios iguales o similares a los licitados, aduciendo las accionantes que la mayoría están celebrados con empresas privadas, así como con empresas filiales, relacionadas y/o pertenecientes al mismo grupo económico, de ahí que, no son idóneos para acreditar su solvencia. Asimismo, cuestionan la autenticidad de los contratos que obran a fojas 646 a 651, 653 a 658, 660 a 665, 667 a 673, 674 a 679, 698 a 703, 705 a 710, 712 a 717, 751 a 756, 785 a 771 (sic), 773 a 778 y 780 a 785 de la carpeta 3 de 4 que la convocante anexó a su informe circunstanciado, ya que presentan un formato idéntico, conformado por seis hojas, mismas cláusulas y distribución.

En este sentido, se determina que tales argumentos resultan **infundados**, con base en los razonamientos que en seguida se exponen.

---

<sup>3</sup> Jurisprudencia emitida por la entonces Tercera Sala de nuestro Tribunal Supremo, visible en el Semanario Judicial de la Federación Séptima Época, Volumen : 48 Cuarta Parte, Página: 15.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 27 -

En efecto, se aduce lo anterior, dado que de un estudio integral y sistemático de la convocatoria **Anexo “A”, punto 11. Capacidad de los recursos económicos, 11.4 Experiencia relativo al servicio** (foja 566 y 567), así como del Anexo de bases denominado **“Mecanismo de evaluación de puntos o porcentajes”** (fojas 628 a 632), se advierte que la SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES, estableció la documentación a través de la cual se acreditaría la experiencia relativa al servicio, esto es, mediante copia de contratos suscritos o adjudicados por el concursante, cuyo objeto haya sido la prestación de *servicios en atención de llamadas de entrada, llamadas de salida y programación de citas vía telefónica e internet a instituciones públicas y/o privadas con anterioridad a la fecha de la publicación de la convocatoria.*

En este sentido, la convocante señaló además que el tiempo de experiencia requerido en la prestación de cada servicio sería de al menos un año, lo que se acreditaría con contratos adjudicados o suscritos con anterioridad a la fecha de convocatoria, indicando que la experiencia máxima que se tomaría en cuenta sería de 10 (diez años).

A continuación se transcribe la parte conducente de la convocatoria y del Anexo referidos:

*Convocatoria.*

**“11.4. Experiencia relativa al servicio.**

*“LA PERSONA LICITANTE” podrá acreditar experiencia mínima de un año con copia de contratos que haya suscrito o tenga adjudicados, que demuestren su experiencia, cuyo objeto haya sido la prestación de servicios en atención de llamadas de entrada, llamadas de salida y programación de citas vía telefónica e internet conforme a los numerales 1.2.1., 1.3.1., 1.2.1. y 1.4., a instituciones públicas y/o privadas con anterioridad a la fecha de la publicación de la presente convocatoria*

*Para hacerse acreedor a los puntos correspondientes establecidos en el mecanismo de evaluación por puntos o porcentajes “LA PERSONA LICITANTE” deberá acreditar alguno de los siguientes supuestos:*

- *Acreditar experiencia mínima de un año con copia de contratos que haya suscrito o tenga adjudicados, que demuestren su experiencia, prestando a cualquier persona **servicios en atención de llamadas de entrada** a instituciones públicas y/o privadas con anterioridad a la fecha de la publicación de la presente convocatoria, sin ser el que acredita el mayor número de años de experiencia (puntos asignados proporcionalmente para “LA PERSONA LICITANTE”; respecto al que acredite mayor experiencia).*

*Cada contrato deberá tener o haber tenido una vigencia de doce meses.*

*Deberá presentar por lo menos un contrato para acreditar cada año de experiencia, o bien un contrato plurianual que cubra el periodo solicitado. Dicha información será verificada en Compranet. En caso de existir discrepancia en la información, no será considerada y, por lo tanto, no serán otorgados los puntos correspondientes*

*El no acreditar una experiencia mínima de un año será causa de desechamiento de su proposición.*

*El no acreditar más de un contrato no será causa de desechamiento de su proposición, pero no le serán otorgados los puntos correspondientes.*

- *Presentar copia de contratos que haya suscrito o que se encuentren adjudicados que demuestren su experiencia mínima de un año y hasta un máximo de diez años, contados a partir de la fecha de presentación y apertura de proposiciones y se demostrará presentando copia de los contratos que haya suscrito que acredite su experiencia cuyo objeto sea o haya sido la prestación del servicios en atención de campañas de llamadas de entrada y programación de citas y es el que acredita el mayor número de años de experiencia.*

*Cada contrato deberá tener o haber tenido por lo menos una vigencia de 12 meses.”*

Anexo “**Mecanismo de evaluación de puntos o porcentajes.**”

<p><b>RUBRO II: EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DE “LA PERSONA LICITANTE”</b> (DE 12 A 18 PUNTOS) 16 puntos para esta convocatoria. En caso de no acreditar los requisitos mínimos de los subrubros 1 y 2 de este rubro, la proposición de LA PERSONA LICITANTE que incurra en esta circunstancia, será desechada de conformidad con lo dispuesto en los artículos 29, fracción XV de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 39, fracción IV de su Reglamento.</p>		<p>Puntos máximos asignados: 16</p>			
<p><b><u>Sub rubro 1: Experiencia en la prestación de los servicios equivalente a 8 puntos</u></b></p>					
Referencia en la convocatoria	Sección	Documentos necesarios para el acreditamiento	Acreditamiento	Puntos potencialmente asignados	Valor Obtenido



DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 29 -

numeral 11.4.	<p><b><u>Experiencia relativa con el servicio de llamadas de entrada</u></b> descrito en el numeral 1.2.1. del anexo técnico de la convocatoria</p>	<p>Contratos con personas físicas o morales, públicas o privadas, mediante el cual acredite experiencia de por lo menos un año en el servicio de llamadas de entrada.</p> <p>CADA CONTRATO DEBERÁ TENER O HABER TENIDO POR LO MENOS UNA VIGENCIA DE 12 MESES.</p> <p>DEBERÁ PRESENTAR POR LO MENOS UN CONTRATO PARA ACREDITAR CADA AÑO DE EXPERIENCIA O BIEN UN CONTRATO PLURIANUAL QUE CUBRA EL PERIODO SOLICITADO.</p> <p>DICHA INFORMACIÓN SERÁ VERIFICADA EN COMPRANET. EN CASO DE EXISTIR DISCREPANCIA EN LA INFORMACIÓN, NO SERÁ CONSIDERADA Y, POR LO TANTO, NO SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES.</p> <p>EL NO ACREDITAR UN MÍNIMO DE UN AÑO DE EXPERIENCIA SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE SU PROPOSICIÓN.</p> <p>EL NO ACREDITAR MÁS DE UN AÑO DE EXPERIENCIA, NO SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE SU PROPOSICIÓN, PERO NO LE SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES.</p>	<p>Acredita copia de contratos y/o documentos que acreditan una experiencia mínima de 1 (un) año relacionada con el servicio de llamadas de entrada., suscritos o adjudicados, con anterioridad a la fecha de la convocatoria. Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y el no acreditarlo, será causa de desechamiento.</p>	<p><b><u>Proporcional al que presenta mayor número de años de experiencia</u></b> (Cumple con por lo menos 1 año de experiencia, sin ser el que acredita el mayor número de años de experiencia).</p>	
	<p><b><u>Experiencia relativa con el servicio de llamadas de salida</u></b> descritos en el numeral 1.3.1. del anexo técnico de la convocatoria</p>	<p>Contratos con personas físicas o morales, públicas o privadas, mediante el cual acredite experiencia de por lo menos un año en el servicio de llamadas de salida.</p> <p>CADA CONTRATO DEBERÁ TENER O HABER TENIDO POR LO MENOS UNA VIGENCIA DE 12 MESES.</p>	<p>Acredita copia de contratos y/o documentos que acreditan una experiencia mínima de 1 (un) año relacionada con el servicio de llamadas de salida., suscritos o adjudicados, con anterioridad</p>	<p><b><u>Proporcional al que presenta mayor número de años de experiencia</u></b> (Cumple con por lo menos 1 año de experiencia, sin ser el que acredita el mayor número de años de experiencia).</p>	

	<p>DEBERÁ PRESENTAR POR LO MENOS UN CONTRATO PARA ACREDITAR CADA AÑO DE EXPERIENCIA O BIEN UN CONTRATO PLURIANUAL QUE CUBRA EL PERIODO SOLICITADO.</p> <p>DICHA INFORMACIÓN SERÁ VERIFICADA EN COMPRANET. EN CASO DE EXISTIR DISCREPANCIA EN LA INFORMACIÓN, NO SERÁ CONSIDERADA Y, POR LO TANTO, NO SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES</p>	<p>a la fecha de la convocatoria. Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y el no acreditarlo, será causa de desechamiento.</p>	
<p><b><u>Experiencia relativa en el servicio de programación de citas vía telefónica e internet</u></b> descritos en el numerales 1. 2. 1.y 1.4. del anexo técnico de la convocatoria</p>	<p>Contratos con personas físicas o morales, públicas o privadas, mediante el cual acredite experiencia de por lo menos un año en el servicio programación de citas vía telefónica e internet.</p> <p>CADA CONTRATO DEBERÁ TENER O HABER TENIDO POR LO MENOS UNA VIGENCIA DE 12 MESES.</p> <p>DEBERÁ PRESENTAR POR LO MENOS UN CONTRATO PARA ACREDITAR CADA AÑO DE EXPERIENCIA O BIEN UN CONTRATO PLURIANUAL QUE CUBRA EL PERIODO SOLICITADO.</p> <p>DICHA INFORMACIÓN SERÁ VERIFICADA EN COMPRANET. EN CASO DE EXISTIR DISCREPANCIA EN</p>	<p>Acredita copia de contratos y/o documentos que acreditan una experiencia mínima de 1 (un) año relacionada con el servicio de servicio programación de citas vía telefónica e internet., suscritos o adjudicados, con anterioridad a la fecha de la convocatoria. Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y el no acreditarlo, será causa de desechamiento.</p>	<p><b><u>Proporcional al que presenta mayor número de años de experiencia</u></b> (Cumple con por lo menos 1 año de experiencia, sin ser el que acredita el mayor número de años de experiencia).</p>



**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS**

**EXPEDIENTE No. 31/2012**

**RESOLUCIÓN N° 115.5.1041**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 31 -

		<p>LA INFORMACIÓN, NO SERÁ CONSIDERADA Y, POR LO TANTO, NO SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES.</p> <p>EL NO ACREDITAR UN MÍNIMO DE UN AÑO DE EXPERIENCIA SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE SU PROPOSICIÓN.</p> <p>EL NO ACREDITAR MÁS DE UN AÑO DE EXPERIENCIA, NO SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE SU PROPOSICIÓN, PERO NO LE SERÁN OTORGADOS LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES.</p>	<p>Acredita copia de contratos y/o documentos que le acreditan ser la persona licitante con mayor número de años de experiencia relacionada con el servicio de programación de citas vía telefónica e internet.. Puede acreditar como límite máximo hasta 10 años de experiencia, suscritos o adjudicados, con anterioridad a la fecha de la convocatoria.</p>	<p><u>Valor máximo acreditando el mayor número de años de experiencia: 2</u></p>	
<b>total Sub rubro 1</b>					<b>8</b>

Asimismo, resulta acertado mencionar que de la propuesta presentada por **TOPTEL, S. de R.L. de C.V.**, se advierte que a fojas 646 a 835, carpeta 3, informe circunstanciado, obran los contratos exhibidos a fin de acreditar el **Subrubro 1: Experiencia en la presentación de los servicios**, de los que a su vez se desprende la siguiente información que se plasma a continuación en un cuadro resumen, donde se le asignará a cada contrato un número para identificarlo:

NÚMERO DE CONTRATO	FOJAS	CLIENTE	PROVEEDOR	OBJETO	FORMATO IDÉNTICO, CON SEIS HOJAS CADA UNO DE ELLOS, MISMO NÚMERO DE CLÁUSULAS (29), DISTRIBUCIÓN
1	646 a 651	Procesos de Valor Agregado, S.C.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicio de atención telefónica para llamadas de entrada y salida, agendas de citas vía telefónica	Sí
2	653 a 658	Bienes y Tecnología de	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de Atención telefónica de llamadas de	Sí

		Cómputo, S.A. de C.V.		entrada y salida, para promoción de servicios de soporte técnico y agendación de citas para el público usuario	
3	660 a 665	Novamedic Seguros de Salud, S.A. de C.V.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención telefónica para <i>llamadas de entrada</i> y salida, <i>agenda de citas</i> vía telefónica y por las diversas funcionalidades que se utilicen a través de internet, mediante el sitio web	Sí
4	667 a 672	Toptel USA, LLC.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención de llamadas telefónicas de entrada y salida, así como programación y confirmación de citas vía telefónica e internet respecto a los usuarios	Sí
5	674 a 679	Informática Aurum, S.A. de C.V.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención telefónica de llamadas de entrada y salida, para promoción de servicios de soporte técnico y agendación de citas para el público usuario	Sí
6	681 a 688	Toptel USA, LLC.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención de llamadas telefónicas de entrada y salida, así como programación y confirmación de citas vía telefónica e internet respecto a los usuarios	No
7	688 a 696	Donq Telecom, S.A. de C.V.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de concentración de citas a través de llamadas de entrada y salida	No
8	698 a 703	Novamedic Seguros de Salud, S.A. de C.V.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención telefónica para llamadas de entrada y salida, agendas de citas vía telefónica y por las diversas funcionalidades que se utilicen a través de internet, mediante el sitio web	Sí
9	705 a 710	Horizont Soluciones Globales, S.A. de C.V.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención telefónica de llamadas de entrada y salida y agenda de citas vía telefónica	Sí
10	712 a 717	ASP Technologies, S.A. de C.V.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención telefónica y mesa de ayuda, a través de llamadas de entrada y salida, a fin de agendar las citas vía telefónica y por internet que soliciten los clientes usuarios	Sí
11	719 a 749	Secretaría de Relaciones Exteriores	Toptel USA, LLC. y Toptel, S. de	Servicio de atención de llamadas telefónicas en materia consular en los	No



**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS**

**EXPEDIENTE No. 31/2012**

**RESOLUCIÓN N° 115.5.1041**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 33 -

			R.L. de C.V.	Estados Unidos de América.	
12	<b>751 a 756</b>	Toptel Colombia, LTDA.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicio de atención telefónica de llamadas de entrada y concertación de citas que los clientes y/o usuarios	Sí
13	758 a 764	Rojo Law Firm, S.A. de C.V.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención de llamadas de entrada y de salida para efectuar la programación, concertación y confirmación de citas a los clientes	No
14	<b>766 a 771</b>	Technidata, S.A. de C.V.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención de llamadas telefónicas de entrada para la solicitud de servicio técnico y programación de citas vía telefónica e internet	Sí
15	<b>773 a 778</b>	Consultoría Integral en Tecnologías de Información, S.A. de C.V.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención de llamadas telefónicas de entrada y salida para programar las citas del cliente con sus usuarios	Sí
16	<b>780 a 785</b>	Novamedic Administración Médica, S.A. de C.V.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención de llamadas de inbound y outbound para programar y/o generar citas vía telefónica	Sí
17	787 a 793	Revoware, S.A. de C.V.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención de llamadas inbound y outbound para programar citas	No
18	795 a 800	Registral Management, S.A. de C.V.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención telefónica de llamadas de entrada y salida, así como la calendarización y programación de citas	Sí
19	802 a 809	E & J Consultores Jurídicos Asociados, S.C.	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención de llamadas entrantes y salientes, programación y concertación de citas a los usuarios	No
20	811 a 835	Secretaría de Relaciones Exteriores	Toptel, S. de R.L. de C.V.	Servicios de atención telefónica para la concertación de citas para trámites y servicios consulares en las representaciones consulares de México en los Estados Unidos de América y Canadá y vía internet	No

De lo anterior, resulta dable concluir que la empresa TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., exhibió veinte contratos:

1. siendo que en dieciocho de ello, el *objeto* fue la atención de llamadas de entrada y salida, así como la programación de citas vía telefónica o internet;
2. que aquellos que obran a fojas 646 a 651, 653 a 658, 660 a 665, 667 a 672, 674 a 679, 698 a 703, 705 a 710, 712 a 717, 751 a 756, 766 a 771, 773 a 778 y 780 a 785, y que fueron marcados en el anterior cuadro resumen con los números 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 14, 15 y 16, están integrados por seis hojas, con el mismo número de cláusulas y distribución; y,
3. que dos de esos contratos fueron celebrados con una dependencia, SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES, y el resto (dieciocho) con diversas sociedades mercantiles, dos de estas aparentemente extranjeras, TOPTTEL USA, LLC. y TOPTTEL COLOMBIA, LTDA.

De lo anterior, resulta dable concluir que no le asiste la razón al inconforme, al señalar que los servicios prestados en los contratos no se acercan a lo solicitado, pues según quedó apuntado con antelación, el objeto en la mayoría de ellos fue la prestación de *servicios de atención de llamadas de entrada y salida, así como la programación de citas*, luego entonces, ello se ajusta a lo solicitado en el punto 11.4, de las bases de convocatoria apuntado en líneas anteriores (fojas 566 y 567).

Asimismo, se precisa que aún y cuando la empresa **TOPTTEL**, S. de R.L. de C.V. celebró contratos con **TOPTTEL USA, LLC.** y **TOPTTEL COLOMBIA, LTDA.**, tal evento es insuficiente para justificar que todas esas negociaciones mercantiles forman parte de un mismo grupo empresarial, y, que la empresa ganadora en este procedimiento concursal se trata de una filial de las citadas empresas extranjeras o que éstas son filiales de la adjudicada.

En efecto, se aduce lo anterior, dado que la inconforme no ofreció medio de convicción idóneo para acreditar su dicho, como lo podrían ser las escrituras sociales de dichas empresas, al tenor de lo exigido en el artículo 2º, primer párrafo, 5º y 6º de la Ley



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 35 -

General de Sociedades Mercantiles, en el sentido de que las sociedades mercantiles deben constituirse ante Notario Público, debiendo considerar además, que la fusión de sociedades debe acordarse en asamblea extraordinaria, por lo que el acta de la misma, tiene que ser protocolizada ante fedatario público, ello en términos de los numerales 178, 182, fracción VII, 194 y 222 del ordenamiento legal antes mencionado, preceptos que a continuación se transcribe:

*Ley General de Sociedad Mercantiles.*

**“Artículo 2°.** *Las sociedades mercantiles inscritas en el Registro Público de Comercio, tienen personalidad jurídica distinta de la de los socios. ...”*

**“Artículo 5°.** *Las sociedades se constituirán ante notario y en la misma forma se harán constar con sus modificaciones. El notario no autorizará la escritura cuando los estatutos o sus modificaciones contravengan lo dispuesto por esta ley. ...”*

**“Artículo 6°.** *La escritura constitutiva de una sociedad deberá contener: ...”*

**“Artículo 178.** *La Asamblea General de Accionistas es el Órgano Supremo de la Sociedad; podrá acordar y ratificar todos los actos y operaciones de ésta y sus resoluciones serán cumplidas por la persona que ella misma designe, o a falta de designación, por el Administrador o por el Consejo de Administración.*

**“Artículo 182.** *Son asambleas extraordinarias, las que se reúnan para tratar cualquiera de los siguientes asuntos:*

...

**VII.- Fusión con otra sociedad; ...”**

**“Artículo 194.** *Las actas de las Asambleas Generales de Accionistas se asentarán en el libro respectivo y deberán ser firmadas por el Presidente y por el Secretario de la Asamblea, así como por los Comisarios que concurran. Se agregarán a las actas los documentos que justifiquen que las convocatorias se hicieron en los términos que esta Ley establece.*

*Cuando por cualquiera circunstancia no pudiere asentarse el acta de una asamblea en el libro respectivo, se protocolizará ante Notario.*

*Las actas de las asambleas extraordinarias serán protocolizadas ante fedatario público.*

*“Artículo 222.- La fusión de varias sociedades deberá ser decidida por cada una de ellas, en la forma y términos que correspondan según su naturaleza.”*

Luego entonces, es evidente que las empresas accionantes no atendieron los supuestos previstos en el artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la ley de la materia, en el sentido de que el actor está obligado a demostrar los hechos constitutivos de su acción, en el caso que las empresas TOPTEL, S. de R.L. de C.V., TOPTEL USA, LLC. y TOPTEL COLOMBIA, LTDA., forman un mismo grupo empresarial o están vinculadas entre sí, con las pruebas idóneas como las documentales antes mencionadas. El precepto en comento señala:

*“Artículo 81. El actor debe probar los hechos constitutivos de su acción y el reo los de sus excepciones.”*

Sirve de apoyo el criterio emitido por el Tercer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, del tenor literal siguiente:

*“PRUEBA CARGA DE LA. La carga de la prueba incumbe a quien de una afirmación pretende hacer derivar consecuencias para él favorables, ya que justo es que quien quiere obtener una ventaja, soporte la carga probatoria. En consecuencia, el actor debe justificar el hecho jurídico del que deriva su derecho. Así, la actora debe acreditar la existencia de una relación obligatoria. En el supuesto de que se justifiquen los hechos generadores del derecho que se pretende, la demandada tiene la carga de la prueba de las circunstancias que han impedido el surgimiento o la subsistencia del derecho del actor, puesto que las causas de extinción de una obligación deben probarse por el que pretende sacar ventajas de ellas.”*<sup>4</sup>

Finalmente, si bien la mayoría (dieciocho) de los contratos exhibidos por la empresa TOPTEL, S. R.L. de C.V., fueron celebrados con empresas privadas, y, los contratos marcados en el cuadro resumen con los números 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 14, 15 y 16, y que obran a fojas 646 a 651, 653 a 658, 660 a 665, 667 a 672, 674 a 679, 698 a 703, 705 a 710, 712 a 717, 751 a 756, 766 a 771, 773 a 778 y 780 a 785, carpeta 3, informe

<sup>4</sup> [Semanao Judicial de la Federación, Tomo: XII, Septiembre de 1993, Octava Época, Página: 291.](#)



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 37 -

circunstanciado, se encuentran realizados bajo un mismo formato (seis hojas, con veintinueve cláusulas e igual distribución), no se debe soslayar que, **ninguna limitación se estableció en las bases de convocatoria**, en el sentido de que los contratos **no podía** presentar un mismo esquema y/o estar celebrados con: alguna dependencia del gobierno, con personas físicas o con algún tipo de empresa, habida cuenta que de la lectura a las propias bases de licitación, concretamente del punto 11.4, *Experiencia relativa al servicio* (fojas 566 y 567), se desprende claramente que la convocante autorizó a los licitantes acreditar experiencia con contratos celebrados con instituciones públicas o privadas.

Con base en lo expuesto, si el objeto de los contratos exhibidos por la empresa TOPTEL, S. de R.L. de C.V., se ajusta a lo requerido en las bases de convocatoria (punto 11.4); aunado a que no se evidenció con medio de prueba idóneo que TOPTEL, S. de R.L. de C.V., **TOPTEL USA, LLC.** y **TOPTEL COLOMBIA, LTD**, pertenezcan a un mismo grupo empresarial, y, que la primera de las empresas mencionadas se trate de una filial; habida cuenta que en bases de convocatoria ninguna limitación se hizo en el sentido de que los contratos no podía estar formados bajo un mismo esquema o que se impedía que estuvieran celebrados con empresas privadas, es inconcuso, que esta autoridad administrativa carece de elementos probatorios que confirmen la falta de autenticidad de los contratos presentados por la empresa ganadora, que hizo valer el consorcio inconforme, de ahí, lo **infundado** de los motivos de inconformidad en estudio, máxime cuando tales argumentos eran por demás ineficaces para evidenciar esa falta de autenticidad por las razones antes expuestas.

En estrecha relación con lo vertido con antelación, debe señalarse que cuando se pone en duda la autenticidad de un documento privado, esto es, que no existe la certeza sobre el suscriptor, se puede pedir el cotejo de firmas, letras o huellas digitales, pues así lo prevé el numeral 138 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la ley de la materia, que a la letra dice:

**“Artículo 138.** *Podrá pedirse el cotejo de firmas, letras o huellas digitales, siempre que se niegue o que se ponga en duda la autenticidad de un documento privado. Para este cotejo se procederá con sujeción a lo que se previene en el capítulo IV, de este Título.*

Sirve de apoyo a lo anterior, por similitud el criterio emitido por el Décimo Cuarto Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, del tenor literal siguiente:

**“DOCUMENTOS PRIVADOS AUTÉNTICOS Y DOCUMENTOS PRIVADOS NO AUTÉNTICOS. DIFERENCIAS.** *El documento privado auténtico es aquel cuya certeza sobre si realmente fue otorgado por quien lo suscribe, ha quedado establecida desde el comienzo del procedimiento o ha sido ratificado por su firmante; este tipo de documentos no obliga a terceros, pero éstos no pueden desconocerlo a partir de su fecha cierta y, por tanto, las situaciones jurídicas que de él se deriven sí son oponibles a los terceros en determinadas circunstancias. En cambio, si el documento es suscrito o proviene de la parte que pretende beneficiarse de él, carece de valor probatorio al igual que la confesión en favor de quien la emite, por ser claro que de aceptarse esa situación, cualquiera podría confeccionar su propia prueba. En tanto, el documento privado no auténtico es aquel que no ha sido reconocido expresa o tácitamente por su suscriptor. Se trata de una prueba imperfecta que carece de valor probatorio contra terceros y aun entre las partes, pues no se tiene certeza sobre si fue realmente otorgado por quien lo suscribe y la sola existencia del documento no es razón jurídica para presumirlo. Cabe señalar que los documentos privados pueden autenticarse a través de la ratificación de contenido y firma, o bien, por falta de objeción o, incluso, en caso de existir esta última, a través de la prueba de peritos o testimonial.”<sup>5</sup>*

De igual modo, cobra aplicación por similitud el siguiente criterio:

**“DOCUMENTOS, RATIFICACION DE LOS. SOLO ES NECESARIA CUANDO SE OBJETA SU AUTENTICIDAD.** *Las pruebas documentales solamente requieren ser ratificadas cuando son objetadas en cuanto a su autenticidad, puesto que solamente entonces es cuando se desconoce el contenido y firma del documento en cuestión, ya que cuando la objeción es en lo tocante al valor probatorio del documento, no se pone en tela de duda ninguno de los aspectos señalados.”<sup>6</sup>*

No obstante lo anterior, las empresas actoras se abstuvieron de ofrecer tal probanza, tal y como se desprende del capítulo de pruebas, del escrito inicial de inconformidad (foja 23 y 24), y si bien, ofrecieron documentales y la presuncional legal y humana dichas pruebas ningún beneficio les depararon, conforme a los razonamientos vertidos en párrafos que anteceden.

<sup>5</sup> Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta XVII, Febrero de 2003, Novena Época, Tesis: I.14o.C.6 K, Página: 1055.

<sup>6</sup> Criterio emitido por la entonces Cuarta Sala de nuestro máximo tribunal, Semanario Judicial de la Federación 12 Quinta Parte, Séptima Época, Página: 13.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 39 -

Por otra parte, en relación con el argumento de los accionantes esgrimido al final de la foja 012, del escrito inicial de inconformidad, debe indicarse que suponiendo sin conceder, que los diversos contratos exhibidos por la adjudicada efectivamente se hubieren celebrado con filiales de la misma, ese hecho, no acreditaría por sí mismo, que no se haya dado la efectiva prestación del servicio y cumplimiento de las obligaciones que consignan los contratos, pues no se debe soslayar que en las constancias que integran la propuesta de la ganadora, obran las cartas de satisfacción expedidas por las empresas contratantes de la adjudicataria (fojas 652, 659, 666, 673, 680, 704, 711, 718, 757, 772, 779 y 786), sin que al efecto las inconformes hubieren impugnado el contenido de dichos documentos al plantear sus agravios en el escrito inicial de inconformidad y ampliación a la misma.

Por tanto, si la inconforme omitió demostrar con **medio probatorio idóneo** la falta de autenticidad de los contratos exhibidos por la empresa TOPTEL, S. de R.L. de C.V., carga probatoria que le correspondía, en virtud de ser el sustento base de su acción, ello confirma lo **infundado** de los motivos de inconformidad en estudio, con fundamento en los artículos 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles y 66, fracción V, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, del tenor literal siguiente:

*Código Federal de Procedimientos Civiles.*

**“Artículo 81.** *El actor debe probar los hechos constitutivos de su acción y el reo los de sus excepciones.”*

*Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.*

**“Artículo 66...**

...

*El escrito inicial contendrá:*

...

*IV. Las pruebas que ofrece y que guarden relación directa e inmediata con los actos que impugna. Tratándose de documentales que formen parte del procedimiento de contratación que obren en poder de la convocante, bastará que se ofrezcan para que ésta deba remitirlas en copia autorizada al momento de rendir su informe circunstanciado, y..."*

Sirve de apoyo el criterio emitido por el Tercer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, del rubro "**PRUEBA CARGA DE LA**", transcrito en párrafos que anteceden.

Por otra parte, se procede al estudio del motivo de inconformidad marcado con el inciso **i)** del considerando sexto de la presente resolución, por virtud del cual, el consorcio actor aduce que las cartas de recomendación exhibidas por la empresa ganadora para acreditar la solvencia profesional y de calidad del personal (fojas 578, 579 y 598), fueron **otorgadas** por la propia TOPTEL, S. de R.L. de C.V. y la convocante del concurso ahora controvertido, lo que no deja certeza sobre la correcta acreditación de este rubro para asegurar al Estado las mejores condiciones de contratación, porque no resultan imparciales y fidedignas.

El planteamiento anterior resulta **infundado**, con base en los razonamientos que se esgrimen a continuación.

Por principio de cuentas, debe indicarse que de un estudio de las bases de licitación que obran en autos, concretamente del "**Anexo "A", Anexo técnico, punto 6 Recursos Humanos**" (fojas 544 a 551), así como del "**Anexo denominado "Mecanismo de evaluación de puntos o porcentajes"**", Capacidad de recursos humanos (fojas 608 a 613), cuyos contenidos se asentarán más adelante, se desprende que la convocante solicitó la exhibición de carta(s) de recomendación a fin de acreditar la experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio objeto de contratación del personal destinado a proporcionar los servicios licitados, ello para cumplir con el subrubro *Capacidad de los recursos humanos*; asimismo, conviene indicar que dichas cartas debían cumplir ciertos requisitos, entre otros, debían expresar **los datos de la persona que la firmara** (nombre y cargo dentro de la empresa, teléfono, dirección y dirección de



correo electrónico), sin que al efecto en este sentido, se hubiere restringido o limitado las personas, empresa o dependencia que debían expedirlas, dejando así abierta la posibilidad de que cualquier persona pudiera otorgarlas. Señalan dichos puntos de convocatoria lo siguiente:

*“ANEXO TÉCNICO, PUNTO 6 RECURSOS HUMANOS”*

***“6.2.1. Director del servicio ó Director de proyecto...”***

***La experiencia será demostrada, mediante la presentación de carta o cartas de recomendación, en las que se establezca lo siguiente:***

- *Datos de contacto de la persona que firma la carta (nombre y cargo dentro de la empresa, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico)...*

***6.2.2. Gerente de Operación:***

...

***La experiencia será demostrada, mediante la presentación de carta o cartas de recomendación, en las que se establezca lo siguiente:***

- *Datos de contacto de la persona que firma la carta (nombre y cargo dentro de la empresa, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico)*

...

***6.2.3. Gerente de Calidad:***

...

***La experiencia será demostrada, mediante la presentación de carta o cartas de recomendación, en las que se establezca lo siguiente:***

- *Datos de contacto de la persona que firma la carta (nombre y cargo dentro de la empresa, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico)*

...

***6.2.4. Supervisor:***

...

***La experiencia será demostrada, mediante la presentación de carta o cartas de recomendación, en las que se establezca lo siguiente:***

- *Datos de contacto de la persona que firma la carta (nombre y cargo dentro de la empresa, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico)*

...

**6.2.5. Operador de mesa de ayuda:**

...

**La experiencia será demostrada, mediante la presentación de carta o cartas de recomendación, en las que se establezca lo siguiente:**

- Datos de contacto de la persona que firma la carta (nombre y cargo dentro de la empresa, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico)

...

**6.2.6. Programador de software.**

...

**La experiencia será demostrada, mediante la presentación de carta o cartas de recomendación, en las que se establezca lo siguiente:**

- Datos de contacto de la persona que firma la carta (nombre y cargo dentro de la empresa, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico)

...

**6.2.7. Personal DBA (Data Base Administrator por sus siglas en inglés)**

...

**La experiencia será demostrada, mediante la presentación de carta o cartas de recomendación, en las que se establezca lo siguiente:**

- Datos de contacto de la persona que firma la carta (nombre y cargo dentro de la empresa, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico)

...

**6.2.8. Operador:**

...

**La experiencia será demostrada, mediante la presentación de carta o cartas de recomendación, en las que se establezca lo siguiente:**

- Datos de contacto de la persona que firma la carta (nombre y cargo dentro de la empresa, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico)

...”

“ANEXO DENOMINADO “MECANISMO DE EVALUACIÓN DE PUNTOS O PORCENTAJES”

<p><b>RUBRO I: CAPACIDAD DE “LA PERSONA LICITANTE” (DE 12 A 24 PUNTOS) 22 puntos para esta convocatoria.</b> En caso de no acreditar los requisitos mínimos de los subrubros 1 y 2 de este rubro, la proposición de LA PERSONA LICITANTE que incurra en esta circunstancia, será desechada de conformidad con lo dispuesto en los artículos 29, fracción XV de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 39, fracción IV de su Reglamento.</p> <p>Asímismo, en caso de no acreditar los requisitos mínimos de los subrubros 3 y 4 de este rubro, la proposición de LA PERSONA LICITANTE NO será desechada.</p>	<p><b>Puntos máximos asignados: 22</b></p>
--	--



**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS**

**EXPEDIENTE No. 31/2012**

**RESOLUCIÓN N° 115.5.1041**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 43 -

Sub rubro 1: Capacidad de los recursos humanos (deberá ser de por lo menos el 40% del total del rubro) para esta convocatoria 40% = equivalente a 8.8 puntos	
Sección	Documentos necesarios para el acreditamiento
<b>Primera.</b> <b><u>Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio objeto del procedimiento de contratación de que se trate.</u></b> (Del 20 al 30% del subrubro 1, para esta convocatoria el 30% que equivale a 2.64)	<p>Director del servicio. Experiencia de al menos un año en la atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas con por lo menos 100 estaciones de trabajo. <u>La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación</u>, otorgadas por clientes previos de "LA PERSONA LICITANTE".</p> <p>Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y deberá acreditarlo mediante mínimo una carta de recomendación. La no presentación de la carta de recomendación conforme a lo solicitado, será causa de desechamiento.</p> <p>En caso de no acreditar el máximo de experiencia solicitado no será causa de desechamiento de su proposición, pero no le serán otorgados los puntos establecidos en el mecanismo de puntos o porcentajes.</p>
	<p>Gerente de operación (documentación de uno por cada CC). Experiencia de al menos un año en la atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas con por lo menos 100 estaciones de trabajo. <u>La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación</u>, otorgadas por clientes previos de "LA PERSONA LICITANTE".</p> <p>Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y deberá acreditarlo mediante mínimo una carta de recomendación. La no presentación de la carta de recomendación conforme a lo solicitado, será causa de desechamiento.</p> <p>En caso de no acreditar el máximo de experiencia solicitado no será causa de desechamiento de su proposición, pero no le serán otorgados los puntos establecidos en el mecanismo de puntos o porcentajes.</p>
	<p>Gerente de Calidad. Experiencia de al menos un año en la atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas con por lo menos 100 estaciones de trabajo. <u>La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación</u>, otorgadas por clientes previos de "LA PERSONA LICITANTE".</p> <p>Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y deberá acreditarlo mediante mínimo una carta de recomendación. La no presentación de la carta de recomendación conforme a lo solicitado, será causa de desechamiento.</p> <p>En caso de no acreditar el máximo de experiencia solicitado no será causa de desechamiento de su proposición, pero no le serán otorgados los puntos establecidos en el mecanismo de puntos o porcentajes.</p>
	<p>Supervisor (por lo menos uno por cada CC). Experiencia de al menos un año en la atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas con por lo menos 100 estaciones de trabajo. <u>La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación</u>, otorgadas</p>

	<p>por clientes previos de "LA PERSONA LICITANTE". Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y deberá acreditarlo mediante mínimo una carta de recomendación. La no presentación de la carta de recomendación conforme a lo solicitado, será causa de desechamiento.</p> <p>En caso de no acreditar el máximo de experiencia solicitado no será causa de desechamiento de su proposición, pero no le serán otorgados los puntos establecidos en el mecanismo de puntos o porcentajes.</p>
	<p>Operador de mesa de ayuda (por lo menos documentación de uno de uno por CC). Experiencia de al menos un año en la atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas. <u>La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación</u>, otorgadas por clientes previos "LA PERSONA LICITANTE". Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y deberá acreditarlo mediante mínimo una carta de recomendación. La no presentación de la carta de recomendación conforme a lo solicitado, será causa de desechamiento.</p> <p>En caso de no acreditar el máximo de experiencia solicitado no será causa de desechamiento de su proposición, pero no le serán otorgados los puntos establecidos en el mecanismo de puntos o porcentajes.</p>
	<p><b>Programador de software</b> con experiencia en desarrollo de aplicaciones Web. Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y <u>deberá acreditarlo mediante mínimo una carta de recomendación</u>. La no presentación de la carta de recomendación conforme a lo solicitado, será causa de desechamiento.</p> <p>En caso de no acreditar el máximo de experiencia solicitado no será causa de desechamiento de su proposición, pero no le serán otorgados los puntos establecidos en el mecanismo de puntos o porcentajes.</p>
	<p><b>Personal DBA</b> con experiencia en administración de base de datos. Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y <u>deberá acreditarlo mediante mínimo una carta de recomendación</u>. La no presentación de la carta de recomendación conforme a lo solicitado, será causa de desechamiento.</p> <p>En caso de no acreditar el máximo de experiencia solicitado no será causa de desechamiento de su proposición, pero no le serán otorgados los puntos establecidos en el mecanismo de puntos o porcentajes.</p>

Ahora bien, de un estudio a las constancias que integran la propuesta de la empresa TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., se advierte que a fojas 578 y 579, carpeta 3, informe circunstanciado, obra la **Constancia** de satisfacción y **recomendación**, a favor de diversos profesionistas y empleados de la adjudicada, expedida por el Licenciado Darío Alberto Bernal Acero, en su carácter de Director General Adjunto de Servicios Consulares de la Secretaría de Relación Exteriores, con domicilio en Ricardo Flores Magón número 2, basamento, ala A, Colonia Guerrero, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06300, teléfono: 3686-5515, correo electrónico abernal@sre.gob.mx, y para una mejor demostración se apunta en seguida su contenido:



DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 45 -

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES  
DIRECCIÓN DE RECURSOS CONSULARES

Número: DSC- 437059

Asunto: Constancia de satisfacción y recomendación

"2011, AÑO DEL TURISMO EN MÉXICO"

SECRETARÍA DE  
RELACIONES EXTERIORES



México, Distrito Federal, a 25 de noviembre de 2011

AT'N LIC. ERIKA GARCÍA LÓPEZ  
TOPTEL, S. DE R.L. DE C.V.  
P R E S E N T E

Apreciable Licenciada García:

Por este medio me permito extender la presente constancia de satisfacción y recomendación respecto a las personas que más adelante se enuncian, quienes han prestado sus servicios atendiendo la campaña MEXITEL, la cual consisten en la atención de llamadas telefónicas de entrada y salida en materia consular en los Estados Unidos de América, a favor de la Secretaría de Relaciones Exteriores, y la programación de citas que deriven de dichas llamadas telefónicas. Campaña en la que se utiliza un total de doscientas veinte estaciones de trabajo.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN DEL PUESTO
<input type="text"/>	Director de proyecto. A quien se recomienda el trabajo del Ejecutivo de Cuenta o Responsable del Proyecto, en virtud de que ha participado durante cuatro años como Director de Proyecto en la campaña denominada MEXITEL, prestando sus servicios atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas, requiriendo al menos 100 estaciones de trabajo.
<input type="text"/>	Gerente de Operaciones. A quien se recomienda el trabajo del Gerente de Operaciones, en virtud de que ha participado durante cuatro años como Gerente de Operaciones en la campaña denominada MEXITEL, prestando sus servicios atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas, requiriendo al menos 100 estaciones de trabajo.
<input type="text"/>	Gerente de Operaciones. A quien se recomienda el trabajo del Gerente de Operaciones, en virtud de que ha participado durante cuatro años como Gerente de Operaciones en la campaña denominada MEXITEL, prestando sus servicios atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas, requiriendo al menos 100 estaciones de trabajo.
<input type="text"/>	Gerente de Calidad. A quien se recomienda el trabajo del Gerente de Calidad, en virtud de que ha participado durante cuatro años como Gerente de Calidad en la campaña denominada MEXITEL, prestando sus servicios atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas, requiriendo al menos 100 estaciones de trabajo.

Ricardo Flores Magón No. 2, basamento, ala "A",  
Colonia Guerrero, Delegación Cuauhtémoc  
C.P. 06300  
Tel: 36 86 5100 fax: 3686 5515- www.sre.gob.mx  
Correo electrónico: dgsconsulares@sre.gob.mx

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES  
DIRECCIÓN DE RECURSOS CONSULARES**



Número: DSC- 437059  
Asunto: Constancia de satisfacción y recomendación

"2011, AÑO DEL TURISMO EN MÉXICO"

SECRETARÍA DE  
RELACIONES EXTERIORES

**SRE**

<p>[Redacted]</p>	<p>Supervisor. A quien se recomienda el trabajo del Supervisor, en virtud de que ha participado durante <b>cuatro años</b> como Supervisor en la campaña denominada MEXITEL, prestando sus servicios atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas, requiriendo al menos 100 estaciones de trabajo.</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>Supervisora. A quien se recomienda el trabajo de la Supervisora, en virtud de que ha participado durante <b>cuatro años</b> como Supervisora en la campaña denominada MEXITEL, prestando sus servicios atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas, requiriendo al menos 100 estaciones de trabajo.</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>Supervisor. A quien se recomienda el trabajo del Supervisor, en virtud de que ha participado durante <b>cuatro años</b> como Supervisor en la campaña denominada MEXITEL, prestando sus servicios atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas, requiriendo al menos 100 estaciones de trabajo.</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>Supervisor. A quien se recomienda el trabajo del Supervisor, en virtud de que ha participado durante <b>cuatro años</b> como Supervisor en la campaña denominada MEXITEL, prestando sus servicios atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas, requiriendo al menos 100 estaciones de trabajo.</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>Agente Encargada de la Mesa de Ayuda. A quien se recomienda el trabajo de la Encargada de Mesa de Ayuda, en virtud de que ha participado durante <b>cuatro años</b> como Agente Encargada de la Mesa de Ayuda en la campaña denominada MEXITEL, prestando sus servicios atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas, requiriendo al menos 100 estaciones de trabajo.</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>Agente Encargado de la Mesa de Ayuda. A quien se recomienda el trabajo del Encargado de Mesa de Ayuda, en virtud de que ha participado durante <b>cuatro años</b> como Agente Encargado de la Mesa de Ayuda en la campaña denominada MEXITEL, prestando sus servicios atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas, requiriendo al menos 100 estaciones de trabajo.</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>Data Base Administrator (DBA). A quien se recomienda el trabajo del DBA, en virtud de que ha participado durante <b>cuatro años</b> en la Administración de Base de Datos en la campaña denominada MEXITEL, prestando sus servicios en el desarrollo e implementación de herramientas destinadas a la gestión y administración de base de datos.</p>

Ricardo Flores Magón No. 2, basamento, ala "A",  
Colonia Guerrero, Delegación Cuauhtémoc  
C.P. 06300  
Tel: 36 86 5100 fax: 3686 5515- [www.sre.gob.mx](http://www.sre.gob.mx)  
Correo electrónico: [dgsconsulares@sre.gob.mx](mailto:dgsconsulares@sre.gob.mx)



DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 47 -

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES  
DIRECCIÓN DE RECURSOS CONSULARES

Número: DSC- 437059

Asunto: Constancia de satisfacción y recomendación

"2011, AÑO DEL TURISMO EN MÉXICO"

SECRETARÍA DE  
RELACIONES EXTERIORES

009570



SRE

	<p>Cabe señalar que el señor Cortez tiene a su cargo la ejecución de las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar el software en colaboración y coordinado con el administrador del sistema operativo. Incluyendo motor de la Base de Datos y herramientas administrativas.</li> <li>• Controlar la seguridad de la Base de Datos. Incluyendo la altas y bajas de usuarios, así como la creación de roles y auditorias de seguridad.</li> <li>• Monitorización y optimización del rendimiento de la Base de Datos.</li> <li>• Modificar parámetros de la base de datos y rehacer tablas o índices.</li> <li>• Participar en la política de copias de seguridad y recuperación de datos.</li> <li>• Clonar una Base de Datos de producción para ambientes de desarrollo/testing.</li> <li>• Realizar respaldos exports/imports con exp/imp y expdp/impdp (Datapump)       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar el PatchSet de Oracle Database.</li> </ul> </li> <li>• Programar tareas/trabajos en el SO (Cron) y en BBDD (Jobs/Scheduler)</li> <li>• Utilizar comandos Unix/Linux y Scripting (Bash/Ksh)</li> <li>• Estar informado de cambios de hardware y software en el servidor, programar mantenimientos, probar copias de seguridad.       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el diseño del modelo de datos, la optimización, construcción de procedimientos almacenados y triggers, definición de estándares de diseño y nomenclatura.</li> </ul> </li> <li>• Verificar o ayudar a la verificación en la integridad de datos.</li> <li>• Asegurarse del mayor tiempo de encendido de la(s) Bases de Datos.</li> <li>• Ayudar a los programadores e ingenieros a utilizar eficientemente la base de datos.       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar todo lo relativo a la Base de Datos</li> </ul> </li> </ul>
	<p><b>Programador. A</b> quien se recomienda el trabajo del Programador, en virtud de que ha participado <b>durante cuatro años como</b> Programador Senior en el Desarrollo de aplicaciones web que le han sido solicitadas.</p> <p>Dentro de las funciones a cargo del señor González se encuentran las siguientes:</p>

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES  
DIRECCIÓN DE RECURSOS CONSULARES**

Número: DSC- 437059

Asunto: Constancia de satisfacción y recomendación

"2011, AÑO DEL TURISMO EN MÉXICO"

SECRETARÍA DE  
RELACIONES EXTERIORES



**SRE**

- Realizar el Mantenimiento a las aplicaciones web existentes
- Modificar las aplicaciones web existentes, cuando así se requiera
- Diseñar y desarrollar nuevos proyectos de aplicaciones web
- Levantamiento y análisis de requerimientos realizados por otras áreas funcionales
- Resolver incidentes relacionados al software y/o aplicación
- Comprobar el rendimiento de la aplicación implementándolo en un entorno de prueba
- Implementar las aplicaciones web en un entorno de producción

Se extiende la presente constancia de satisfacción y recomendación para los fines que al interesado convenga.

Atentamente

Lic. Darío Alberto Bernal Acero  
Director General Adjunto de Servicios Consulares  
Secretaría de Relaciones Exteriores  
Dirección de correo electrónico: [abernal@sre.gob.mx](mailto:abernal@sre.gob.mx)

Ricardo Flores Magón No. 2, basamento, ala "A"  
Colonia Guerrero, Delegación Cuauhtémoc  
C.P. 06300  
Tel: 36 86 5100 fax: 3686 5515- [www.sre.gob.mx](http://www.sre.gob.mx)  
Correo electrónico: [dgsconsulares@sre.gob.mx](mailto:dgsconsulares@sre.gob.mx)

Asimismo, a foja 598, carpeta 3, informe circunstanciado, obra diversa **carta de recomendación**, a favor de [REDACTED], otorgada por [REDACTED], Gerente de Sistemas de TOPTEL, S. de R.L. de C.V., con [REDACTED]



DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 49 -

[REDACTED], como se observa del contenido que a continuación se transcribe:

**TOPTEL**

Naucalpan Edo. De México a 23 de Noviembre del 2011.

A quien corresponda:

**PRESENTE:**

Por este medio recomiendo ampliamente al [REDACTED] quien labora con nosotros desde el mes de Abril del año 2007 a la fecha como Programador de Software, desarrollando las siguientes funciones: Monitoreo de aplicaciones, mantenimiento de las descargas de grabación, desarrollo de la aplicación EICA, tener un desarrollo eficiente con buena documentación, mantener el servidor de contenedor de archivos de grabaciones en correcto funcionamiento, cumpliendo con sus objetivos y demostrando ser una persona honesta, profesional y responsable en todos los ámbitos.

Participando continuamente en el desarrollo de aplicaciones web de la compañía.

Se extiende la presente para los fines que al interesado convengan a los veintitrés días del mes de Noviembre del año dos mil once.

ATENTAMENTE

[REDACTED]

Gerente de Sistemas

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] TOPTEL, S.de R. L. de C.V.

En mérito de lo expuesto, resulta dable concluir que aún y cuando *es cierto que las Cartas de recomendación* exhibidas por la empresa ganadora que obran a fojas 578 y 579, así como 598, carpeta 3, informe circunstanciado, fueron *expedidas respectivamente por la SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES y TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., ello de ningún modo trae aparejada la falta de demostración de la solvencia profesional o calidad del personal del licitante ganador*, y menos deja en evidencia que no se aseguren al Estado las mejores condiciones de contratación, pues según quedó apuntado con antelación, **la documentación referida fue solicitada por la convocante a fin de demostrar la experiencia del personal**, conforme al subrubro de Capacidad de los recursos humanos, tal como se advierte de las bases de convocatoria (punto 6), limitándose la adjudicada a cubrir dicho requisito.

Asimismo, conviene resaltar que las constancias en comento (cartas de recomendación, fojas 578, 579 y 598, carpeta 3, informe circunstanciado), tampoco resultan insuficientes para demostrar la *experiencia, en la Capacidad de recursos humanos*, por el mero hecho de haber sido emitidas por la SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES y TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., dado que ninguna restricción o limitación se estableció en las bases requisitorias y/o en el Anexo de convocatoria denominado "*Mecanismo de evaluación de puntos o porcentajes*", respecto a que las cartas en comento no podía ser expedidas por personas como las nombradas, so pena de no resultar idóneas para demostrar tal concepto.

En resumen, dado que esta autoridad no cuenta con elementos de convicción que la puedan llevar a concluir que la propuesta de la empresa ganadora no haya cumplido con todos y cada uno de los requisitos de convocatoria, y por ende, no se hubiere garantizado las mejores condiciones al Estado, luego entonces, ello confirma lo **infundado** del motivo de inconformidad en estudio, ya que no demuestra que la convocante haya evaluado incorrectamente la propuesta adjudicada, pues conforme a lo requerido en convocatoria para satisfacer el requisito en estudio basta únicamente exhibir una carta de recomendación, sin que se precisara que ésta fuere expedida por una institución pública o privada, hipótesis que se acreditó en el presente caso.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 51 -

Por tanto, no se advierte que la convocante con su actuación haya contravenido el numeral 36, segundo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuyo contenido es el siguiente:

**“Artículo 36. ...**

*En todos los casos las convocantes deberán verificar que las proposiciones cumplan con los requisitos solicitados en la convocatoria a la licitación;...”*

De igual modo, deviene **infundado**, el motivo de inconformidad marcado con el inciso **j)** del considerando sexto de la presente resolución, por virtud del cual el consorcio actor esgrime que las cartas de recomendación sobre la calidad de recursos humanos que ocuparía la empresa TOPTEL, S. de R.L. de C.V., y que obran a fojas 603 a 605 de la propuesta, *carecen de las especificaciones sobre el puesto cuyo desempeño se recomendaba*, por lo que se surtía la causal de desechamiento de la propuesta, lo anterior, con base en los razonamientos que en seguida se exponen.

En primer lugar, nuevamente se menciona que de una lectura de las bases de participación, en específico del **punto 6, Recursos Humanos**, de las bases requisitorias (fojas 544 a 551), así como del **Subrubro I, Capacidad de los recursos humanos, Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio objeto del procedimiento de contratación**, establecido en el Anexo denominado “*Mecanismo de evaluación de puntos o porcentajes*” (fojas 608 a 613), se advierte:

1. que la convocante solicitó como mínimo la exhibición de una carta de recomendación a fin de acreditar la experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio objeto de contratación del personal destinado a proporcionar los servicios licitados.
2. que dicho documento (carta de recomendación) con relación al puesto de **Administrador de Base de datos**, debía contener a *detalle las funciones que se realizaron en ese puesto o cargo, según se advierte de los puntos 6.2.6 y 6.2.7 del Anexo “A” de convocatoria (foja 549 y 550).*

“6. Recursos Humanos. ...

6.2.7. Personal DBA. (Data Base Administrator por sus siglas en inglés)

...

Este requisito mínimo tendrá carácter de obligatorio y deberá acreditarlo **mediante mínimo una carta de recomendación**. La no presentación de la carta de recomendación conforme a lo solicitado, será causa de desechamiento.

La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta o cartas de recomendación otorgadas al programador, en las que se establezca lo siguiente:

...

- *Detalle de las funciones que realizó en ese puesto o cargo.”*

Por otro lado, y con relación a las constancias de la propuesta adjudicada que impugnan las inconformes (fojas 603 a 605, carpeta 3, informe circunstanciado), mismas que obran en la propuesta de la empresa TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., se advierte lo siguiente:

1. Que la foja 603 es una Carta de traducción al español de un **Certificado de aprovechamiento**, a nombre de [REDACTED], pues su original obra en la foja que antecede (602), cuyo contenido fue asentado en idioma diferente al español, para tal efecto, se apunta en seguida su contenido:

ORACLE	
ESPECIALIZADO Y RECONOCIDO POR ORACLE	
EL QUE PREFIEREN LOS CLIENTES	
Certificado de aprovechamiento	
Oracle PartnerNetwork certifica a	
[REDACTED]	
De la compañía	
Ingeniería Condor S.A. de C.V.	
Quien obtuvo la credencial como	
Levantador de requerimientos de pre venta en aplicación de Oracle de alta disponibilidad	
[REDACTED]	ESPECIALISTA
Vicepresidente Sr.	ORACLE
Canales y Alianzas del mundo	



DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 53 -

2. Que la foja 604 consiste en Carta de recomendación, a favor de [REDACTED] de cuyo contenido se advierte, entre otras cosas, las funciones desarrolladas como administración de base de datos, tales como: mantener la funcionalidad de las bases, realizar procedimiento de back up y recovery, optimización de base de datos y asesoría con Oracle, para tal efecto se transcribe dicho documento:

   000004 

Naucalpan Edo. De México a 23 de Noviembre del 2011.

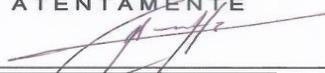
**A quien corresponda:**  
**PRESENTE:**

Por este medio recomiendo ampliamente al Ing. [REDACTED] quien labora con nosotros desde el mes de Julio del año 2009 a la fecha como Administrador de Bases de datos, desarrollando las siguientes funciones: Administración de base de datos principalmente, mantener la funcionalidad de las bases, realizar procedimientos de back up y recovery, optimización de bases de datos y asesorías con oracle, cumpliendo con sus objetivos y demostrando ser una persona honesta, profesional y responsable en todos los ámbitos.

Participa activamente en la administración de bases de datos de la compañía.

Se extiende la presente para los fines que al interesado convengan a los veintitrés días del mes de Noviembre del año dos mil once.

ATENTAMENTE

  
[REDACTED]  
Gerente de Sistemas

[REDACTED]

\_\_\_\_\_  
[REDACTED]  
TOPTEL, S.de R. L. de C.V.  
[REDACTED]

3. Que la foja 605 versa sobre la Carta de recomendación, a nombre de [REDACTED], sin que al efecto se hubieren especificado las funciones realizadas por la persona que se recomienda, como se podrá observa a continuación:

CONDOR Consulting  
EXCELENCIA EN SOLUCIONES CON TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN ORACLE  
México DF.  
A 22 de Noviembre de 2011

A QUIEN CORRESPONDA:

Me permito hacer de su conocimiento que el C. [REDACTED] laboró bajo mis órdenes desde septiembre de 2009 hasta mayo de 2011 y me consta su responsabilidad y competencia en el trabajo desempeñando, principalmente el puesto de Administrador de bases de datos Oracle.

Por lo anterior no tengo inconveniente ninguno en recomendarla ampliamente como una persona honesta, trabajadora y con gran iniciativa. Agradezco de antemano la atención y facilidades que le puedan brindar.

Se extiende la presente para los efectos legales que al interesado convenga.

[REDACTED]  
Gerente de infraestructura.  
[REDACTED]

Razón Social: Condór Consulting Services S.A. de C.V.  
Domicilio: [REDACTED]  
RFC: [REDACTED]

ORACLE CERTIFIED ADVANTAGE PARTNER

[REDACTED]

Con relación a las documentales antes indicadas, la convocante al rendir su informe circunstanciado relativo a la ampliación de la inconformidad (foja 903), precisó que dichas documentales fueron exhibidas para demostrar el perfil solicitado para el



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 55 -

*Administrador de base de datos (DBA)*, concretamente la competencia o habilidad en el trabajo, así como el dominio de herramientas, más no la experiencia, sin que sea óbice mencionar por esta autoridad, que este último aspecto con relación al C. [REDACTED], Administrador de Base de Datos, se encuentra debidamente demostrado por la adjudicada, con el mínimo requerido en convocatoria, al presentar la carta de recomendación de número DCS-437059, misma que obra a fojas 578 y 579, carpeta 3, informe circunstanciado, expedida por la SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES, cuyo contenido quedó asentado en párrafos anteriores, pues en ella consta a detalle las funciones realizadas por la persona indicada.

Con base en lo expuesto, esta autoridad estima que es incorrecta la aseveración vertida por las inconformes en el sentido de que las cartas de recomendación que obran a fojas 603 a 605 versan sobre la *calidad* de recursos humanos, pues atento al contenido de las bases requisitorias, así como al anexo denominado de mecanismo *de evaluación de puntos o porcentajes*, resulta claro que **el requerimiento** efectuado por la convocante en este sentido, fue con el objeto de demostrar la **experiencia del personal de los licitantes, más no así la calidad de los recursos humanos**, como lo adujo erróneamente la inconforme.

Aunado a lo anterior, conviene mencionar por esta resolutoria que el documento que obra a foja 603, de la carpeta 3, del informe circunstanciado, que contiene la propuesta adjudicada, de ningún modo constituye una carta de recomendación, como lo adujo la inconforme en su escrito de ampliación, sino de una traducción al español de un Certificado de aprovechamiento, de ahí que, no existía razón legal alguna para que dicho documento contara con las especificaciones sobre el puesto cuyo desempeño se recomienda; y con relación a la carta de recomendación que obra a foja 604, carpeta 3, informe circunstanciado, de la propuesta del adjudicado, debe indicarse que contrario a lo que expresaron las accionantes, dicho documento sí cuenta con las especificaciones

sobre el puesto cuyo desempeño se recomienda, a nombre de [REDACTED], como quedó demostrado con la reproducción de la misma.

Finalmente, si bien la carta de recomendación que obra a foja 605, carpeta 3, informe circunstanciado, a nombre de [REDACTED], carece de las especificaciones sobre el puesto cuyo desempeño se recomendó, no se debe perder de vista que la experiencia de dicha persona, propuesta para desempeñar el puesto de Administrador de Base de Datos por las empresas inconformes, ya se encuentra debidamente acreditada, con la documentación mínima requerida, esto es, con la Constancia de satisfacción y recomendación que obra a fojas 578 y 579, carpeta 3, informe circunstanciado, expedida por la SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES.

En suma, esta autoridad revisora estima que el motivo de inconformidad en estudio es del todo **infundado**, al no haberse acreditado por las inconformes con elementos probatorios suficientes que la propuesta presentada por la empresa ganadora no haya cumplido con la experiencia del personal, requerida en el rubro de "*Capacidad de Recursos Humanos*", luego entonces, tal situación tampoco puede ser causa para desechar la propuesta de la empresa ganadora, como lo esgrimió el consorcio inconforme en su escrito inicial.

Finalmente, se procede al estudio de los motivos de inconformidad marcados con los incisos **a)**, **b)** y **f)** del considerando sexto de la presente resolución, por virtud del cual las empresas actoras refieren que:

- el fallo impugnado no puede considerarse debidamente fundado y motivado, al realizar una evaluación incorrecta de las propuestas presentadas, pues debió tener razones que le permitieran la selección de un proveedor de servicio que si bien cumplían con los requisitos técnicos y administrativos de convocatoria, no ofrecían las mejores condiciones económicas de su propuesta, pues ésta era superada por la propuesta de las inconformes; y,
- que la convocante desestimó la solvencia técnica y económica superior que tiene su propuesta, pues en la evaluación económica obtuvo 40 puntos totales, frente a 35.97 de la adjudicada y 38.91 de la empresa B Connect, S.A. de C.V., lo que pone como



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 57 -

resultado que la propuesta de la adjudicada fue la más cara, además de no haber sido la menor en puntaje técnico, lo que no garantiza al Estado las mejores condiciones de contratación, y por ende, el interés público regulado en la ley.

Al respecto debe indicarse que dichos motivos de inconformidad se estiman **infundados**, con base en los razonamientos que a continuación se exponen.

En principio de cuentas conviene señalar, que de un estudio de las constancias de autos, concretamente de las bases de convocatoria, *Apartado V. Criterios específicos para la evaluación (proposiciones y documentación distinta a éstas) y adjudicación del contrato, punto 2. Criterios de evaluación y adjudicación, incisos H) y K)*, se advierte que la convocante dispuso:

1. que para la evaluación de la proposición se utilizaría el criterio de puntos o porcentajes, conforme a los lineamientos ahí establecidos.
2. para considerar solvente la propuesta técnica, los licitantes debían obtener como mínimo 45 de 60 puntos máximos otorgados;
3. que la adjudicación se efectuaría al licitante que resultare solvente, porque cumple con los requisitos legales, administrativos, técnicos y económicos establecidos en la presente licitación, y por tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas y su propuesta técnica obtuvo igual o más puntuación o unidades porcentuales a la mínima exigible y la suma de ésta con la de la propuesta económica dé como resultado la mayor puntuación, después de haberse efectuado el cálculo correspondiente. Para tal efecto, se apunta la parte conducente de la convocatoria (fojas 492 y 493):

**“Apartado IV. Requisitos indispensables que de los licitantes deben cumplir.**

...

**H) Para la evaluación de la proposición se utilizará el criterio de**

evaluación de puntos o porcentajes, de conformidad a lo siguiente:

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

...

**K)** Porque cumple con los requisitos legales, administrativos, técnicos y económicos establecidos en la presente licitación, y por tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas y su **propuesta técnica** obtuvo igual o más puntuación o unidades porcentuales a la mínima exigible **y la suma de ésta con la de la propuesta económica dé como resultado la mayor puntuación**, después de haberse efectuado el cálculo correspondiente.”

Por otro lado, conviene mencionar que en el fallo impugnado (fojas 739 y 740), cuyo contenido se apuntará más adelante, se advierte, entre otras cosas, que la convocante previo a la evaluación técnica y económica y designar el puntaje correspondientes en cada uno de los rubros y subrubros que la integran, señaló los puntos de convocatoria, así como los preceptos legales para efectuar esa determinación.

Asimismo, en el fallo en comento, consta la puntuación que la SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES le otorgó a cada uno de los licitantes en la evaluación técnica, en este sentido, asignó: - **46.73 puntos** a las empresas actoras; - 45.88 puntos a B Connect, S.A. de C.V.; y, - **55.97 puntos** a la empresa TOPTTEL, S. de R.L. de C.V.

De igual modo, se observa la puntuación que la dependencia en cuestión concedió a los concursantes en la evaluación económica, misma que se hizo en los siguientes términos: - **40 puntos** a la empresa inconforme, en virtud de haber ofertado el precio más bajo **\$18,274,426.00**; - **38.91 puntos** a la empresa B CONNECT, S.A. de C.V., por haber ofertado un monto de **\$18,612,847.09**; y, **35.91 puntos** a la empresa TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., quien ofertó la cantidad de **\$20,136,058.96**, monto que fue el mayor de todos los ofertados.



DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 59 -

Finalmente, no es por demás mencionar que la propuesta que obtuvo mayor puntuación fue TOPTEL, S. de R.L. de C.V., 91.94 puntos, derivado suma de los puntajes asignados en la evaluación económica y técnica. En seguida, se apunta la parte conducente del fallo impugnado (fojas 700, 739 y 740):

LICITACIÓN PÚBLICA MIXTA NACIONAL No. 00005003-015-11 PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO (CALL CENTER) PARA LA CONCERTACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL.

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO**

**II.1.-EVALUACIÓN TÉCNICA.**  
De conformidad con los artículos 36 y 36 Bis de "La Ley", 51 y 52 de "El Reglamento" se realizó la evaluación técnica correspondiente de la partida única denominada "Servicio de un Centro de Contacto (Call Center) para la concertación de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional", de conformidad a lo establecido en el Apartado V numeral 2, incisos H) e I) y en apego al Anexo denominado "MECANISMO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS O PORCENTAJES" y, a la primera y última junta de aclaraciones, de las proposiciones presentadas por los licitantes antes mencionados, se determinó lo siguiente:

**PARTIDA ÚNICA. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO (CALL CENTER) PARA LA CONCERTACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL.**

LICITANTE	PUNTUACIÓN TÉCNICA OBTENIDA
BCONNECT, S.A. DE C.V.	45.88
AXTEL, S.A.B. DE C.V. EN PROPOSICIÓN CONJUNTA CON AVANTEL S. DE R.L. DE C.V., AVANTEL INFRAESTRUCTURA, S. DE R.L. DE C.V. Y SERVICIOS AXTEL, S.A. DE C.V.	46.73
TOPTEL, S. DE R.L. DE C.V.	55.97

Se transcribe como parte integral de esta acta de fallo, el mecanismo de puntos o porcentajes para cada uno de los licitantes, correspondiente a la evaluación técnica de las respectivas propuestas:

<b>TOTAL DE PUNTOS A OTORGAR PARA LA PROPUESTA TÉCNICA: 60 PUNTOS (LA PUNTUACIÓN O UNIDADES PORCENTUALES A OBTENER EN LA PROPUESTA TÉCNICA PARA SER CONSIDERADA SOLVENTE Y, POR TANTO, NO SER DESECHADA, SERÁ DE CUANDO MENOS 45 DE LOS 60 MÁXIMOS QUE SE PUEDEN OBTENER EN SU EVALUACIÓN.)</b>										
<b>RUBRO I: CAPACIDAD DE "EL O LA LICITANTE" (DE 12 A 24 PUNTOS) 22 puntos para esta convocatoria. En caso de no acreditar los requisitos mínimos de los subrubros 1 y 2 de este rubro, la proposición de EL LICITANTE que incurra en esta circunstancia, será desechada de conformidad con lo dispuesto en los artículos 29, fracción XV de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 39, fracción IV de su Reglamento.</b> Asimismo, en caso de no acreditar los requisitos mínimos de los subrubros 3 y 4 de este rubro, la proposición de EL LICITANTE NO será desechada.								Puntos máximos asignados: 22		
Sub rubro 1: Capacidad de los recursos humanos (deberá ser de por lo menos el 40% del total del rubro para esta convocatoria 40% = equivalente a 8.8 puntos)										
Referencia en la convocatoria	Sección	Documentos necesarios para el acreditamiento	Acreditamiento	Puntos Potencialmente asignados	VALOR OBTENIDO AXTEL	COMENTARIOS	VALOR OBTENIDO BCONNECT	COMENTARIOS	VALOR OBTENIDO TOPTEL	COMENTARIOS
Numeral 6.2.1.	Primera. Experiencia en asuntos relacionados con la materia	Director del servicio. Experiencia de al menos un año en la atención de usuarios vía telefónica para la concertación de citas con por lo menos 100	De un año y hasta tres años	0.28						





DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- 61 -

LICITANTE	ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO		LUGAR ECONÓMICO	PUNTOS OBTENIDOS POR PROPUESTA ECONÓMICA (MÁXIMO A OBTENER=40)
	MONTO MÍNIMO DEL SERVICIO POR TODA LA VIGENCIA CON IVA	MONTO MÍNIMO DEL SERVICIO POR TODA LA VIGENCIA SIN IVA		
B CONNECT, S.A. DE C.V.	\$18,612,847.09	\$16,045,557.84	2	38.91
AXTEL, S.A.B. DE C.V. EN PROPOSICIÓN CONJUNTA CON AVANTEL S. DE R.L. DE C.V., AVANTEL INFRAESTRUCTURA, S. DE R.L. DE C.V. Y SERVICIOS AXTEL, S.A. DE C.V.	\$18,274,426.00	\$15,753,815.52	1	40.00
TOPTEL S. DE R.L. DE C.V.	\$20,136,058.96	\$17,358,671.52	3	35.97

II.3.- Puntuación total de las proposiciones.

De conformidad a lo establecido en el del Apartado V numeral 2 incisos H) e I) de la convocatoria y en apego al Anexo denominado "MECANISMO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS O PORCENTAJES" de la convocatoria y, a la primera y última junta de aclaraciones, se obtuvieron las siguientes puntuaciones totales de la proposiciones de los licitantes antes mencionados, de conformidad con lo siguiente:

PARTIDA ÚNICA. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO (CALL CENTER) PARA LA CONCERTACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL.

LICITANTE	Puntuación total obtenida
BCONNECT, S.A. DE C.V.	84.79
AXTEL, S.A.B. DE C.V. EN PROPOSICIÓN CONJUNTA CON AVANTEL S. DE R.L. DE C.V., AVANTEL INFRAESTRUCTURA, S. DE R.L. DE C.V. Y SERVICIOS AXTEL, S.A. DE C.V.	86.73
TOPTEL S. DE R.L. DE C.V.	91.94

Se anexa a como parte integral de esta acta de fallo el mecanismo de puntos o porcentajes de los licitante antes mencionados, correspondiente a la evaluación económica, y a la puntuación total obtenida por la evaluación técnica y económica.

PPE=MPEMB X 40/MP1	
DONDE:	
PPE= Puntuación o unidades porcentuales que correspondan a la propuesta económica	PROPUESTA MAS BAJA CON MONTO MÍNIMO
MPEMB= MONTO DE LA PROPUESTA ECONÓMICA MAS BAJA	\$15,753,815.52

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO (CALL CENTER) PARA LA CONCERTACIÓN DE CITAS Y PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL							
LICITANTE	MONTO MÍNIMO DEL	MONTO MÍNIMO DEL	LUGAR	PUNTOS	PUNTOS	LUGAR	RESULTADO LUGAR

De lo anterior, resulta cierto que las empresas accionantes, obtuvieron 40 puntos en la evaluación económica, por haber ofrecido el precio más bajo; que la propuesta de TOPTEL, S. de R.L. de C.V., fue la más cara en el aspecto económico **\$20,136,058.96**, razón por la cual le fueron asignados 35.91 puntos, y que, no fue la oferta adjudicada la de puntaje menor en el aspecto técnico sino la mayor, pues obtuvo 55.97 puntos, por lo que la puntuación total obtenida por la ganadora fue de 91.94; sin embargo, tales

circunstancias de ningún modo dejan de garantizar al Estado las mejores condiciones de contratación, como lo aducen las inconformes, y menos aún, ponen en evidencia que la convocante desestimó la solvencia técnica y económica de la propuesta del consorcio accionante.

En efecto, se aduce lo anterior, pues aún y cuando la propuesta de los inconformes resultó solvente en lo técnico y económico, según quedó apuntado en el fallo (foja 739), no se debe perder de vista que **la puntuación total que obtuvo** (86.73 puntos), **fue menor a la de la empresa TOPTEL, S. de R.L. de C.V.** (91.94), razón legal suficiente que le impidió resultar ganadora en la presente licitación y que tomó en cuenta la convocante al emitir el fallo, dado que así fue establecido en bases de convocatoria, “*punto 2. Criterios de evaluación y adjudicación, del Apartado IV. Requisitos indispensables que los licitantes deben cumplir*” (foja 436), debiendo señalar que el mecanismo de puntos y porcentajes utilizado en la presente licitación favorece no solamente a la empresa que presente menor precio, sino que también busca la máxima calidad en los servicios prestados, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones de contratación, como lo prevé el artículo 134 de la Constitucional.

Por otra parte, dado que en términos de lo expuesto a lo largo del presente considerando, de ningún modo se demostró por las inconformes, que la evaluación y asignación de puntos que hizo la convocante a su oferta, así como a la de la empresa ganadora, contravenga alguna disposición legal o los términos señalados en la convocatoria, ello aunado a que la convocante señaló los puntos de convocatoria, así como los preceptos legales que sirvieron de sustentó para la emisión del fallo impugnado, y la forma en que se asignó el puntaje a los concursantes.

Luego entonces, esta autoridad revisora tampoco cuenta con elementos que pongan en evidencia, que la convocante no formuló debidamente una fundamentación y motivación del fallo, como lo aducen las inconformes, esto es, que los preceptos no sean aplicables al caso concreto, y que las razones expuestas no sean acordes a las normas invocadas; menos aún que los servidores públicos hubieren dejado de vigilar que las proposiciones presentadas cumplan con todos los requisitos de ley, corroborándose de esa forma lo **infundado** de los motivos de inconformidad en estudio, lo anterior con fundamento en



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 63 -

los artículos 1° y 36 bis, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a continuación se transcriben:

*“**Artículo 1.** La presente Ley es de orden público y tiene por objeto reglamentar la aplicación del artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia de las adquisiciones, arrendamientos de bienes muebles y prestación de servicios de cualquier naturaleza, que realicen:”*

*“**Artículo 36 Bis.** Una vez hecha la evaluación de las proposiciones, el contrato se adjudicará al licitante cuya oferta resulte solvente, porque cumple con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en la convocatoria a la licitación, y por tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas **y, en su caso:**”*

***I.** La proposición haya obtenido el mejor resultado en la evaluación combinada de puntos y porcentajes, o bien, de costo beneficio;”*

Sirve de apoyo a lo expuesto por analogía, la jurisprudencia emitida por el Tercer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, cuyo contenido es del tenor literal siguiente:

**“FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN. LA DIFERENCIA ENTRE LA FALTA Y LA INDEBIDA SATISFACCIÓN DE AMBOS REQUISITOS CONSTITUCIONALES TRASCIENDE AL ORDEN EN QUE DEBEN ESTUDIARSE LOS CONCEPTOS DE VIOLACIÓN Y A LOS EFECTOS DEL FALLO PROTECTOR.** La falta de fundamentación y motivación es una violación formal diversa a la indebida o incorrecta fundamentación y motivación, que es una violación material o de fondo, siendo distintos los efectos que genera la existencia de una u otra, por lo que el estudio de aquella omisión debe hacerse de manera previa. En efecto, el artículo 16 constitucional establece, en su primer párrafo, el imperativo para las autoridades de fundar y motivar sus actos que incidan en la esfera de los gobernados, pero la contravención al mandato constitucional que exige la expresión de ambas en los actos de autoridad puede revestir dos formas distintas, a saber: la derivada de su falta, y la correspondiente a su incorrección. Se produce la falta de fundamentación y motivación, cuando se omite expresar el dispositivo legal aplicable al asunto y las razones que se hayan considerado para estimar que el caso puede subsumirse en la hipótesis prevista en esa norma jurídica. En cambio, **hay una indebida fundamentación cuando en el acto de autoridad sí se invoca el precepto legal, sin embargo, resulta inaplicable al asunto por las características específicas de éste que impiden su adecuación o encuadre en la hipótesis normativa; y una incorrecta motivación, en el supuesto en que sí se indican las razones que tiene en consideración la autoridad para**

*emitir el acto, pero aquéllas están en disonancia con el contenido de la norma legal que se aplica en el caso. De manera que la falta de fundamentación y motivación significa la carencia o ausencia de tales requisitos, mientras que la indebida o incorrecta fundamentación y motivación entraña la presencia de ambos requisitos constitucionales, pero con un desajuste entre la aplicación de normas y los razonamientos formulados por la autoridad con el caso concreto. La diferencia apuntada permite advertir que en el primer supuesto se trata de una violación formal dado que el acto de autoridad carece de elementos ínsitos, connaturales, al mismo por virtud de un imperativo constitucional, por lo que, advertida su ausencia mediante la simple lectura del acto reclamado, procederá conceder el amparo solicitado; y en el segundo caso consiste en una violación material o de fondo porque se ha cumplido con la forma mediante la expresión de fundamentos y motivos, pero unos y otros son incorrectos, lo cual, por regla general, también dará lugar a un fallo protector, sin embargo, será menester un previo análisis del contenido del asunto para llegar a concluir la mencionada incorrección. Por virtud de esa nota distintiva, los efectos de la concesión del amparo, tratándose de una resolución jurisdiccional, son igualmente diversos en uno y otro caso, pues aunque existe un elemento común, o sea, que la autoridad deje insubsistente el acto inconstitucional, en el primer supuesto será para que subsane la irregularidad expresando la fundamentación y motivación antes ausente, y en el segundo para que aporte fundamentos y motivos diferentes a los que formuló previamente. La apuntada diferencia trasciende, igualmente, al orden en que se deberán estudiar los argumentos que hagan valer los quejosos, ya que si en un caso se advierte la carencia de los requisitos constitucionales de que se trata, es decir, una violación formal, se concederá el amparo para los efectos indicados, con exclusión del análisis de los motivos de disenso que, concurriendo con los atinentes al defecto, versen sobre la incorrección de ambos elementos inherentes al acto de autoridad; empero, si han sido satisfechos aquéllos, será factible el estudio de la indebida fundamentación y motivación, esto es, de la violación material o de fondo.”<sup>7</sup>*

**OCTAVO. Pronunciamiento respecto del derecho de audiencia y alegatos.** Por lo que respecta al derecho de audiencia y alegatos otorgado a la empresa **TOPTEL, S. de R.L. de C.V.**, esta autoridad no formula pronunciamiento alguno sobre el particular, toda vez que sus derechos no se ven afectados con el sentido de la presente resolución.

Respecto a los alegatos concedidos a las empresas inconformes, mediante proveído del **veinte de febrero de dos mil doce** (fojas 939 y 940), esta autoridad señala que dicho plazo feneció sin que los haya presentado en el expediente de cuenta, ello a pesar de que dicho proveído le fue notificado por rotulón el día **veintiuno de febrero del año en comento**, corriendo el plazo para presentar alegatos del **veintitrés al veintisiete del mes y año referidos**.

---

<sup>7</sup> Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta Tomo : XXVII, Febrero de 2008, Tesis: I.3o.C. J/47, Página: 1964.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS**

**EXPEDIENTE No. 31/2012**

**RESOLUCIÓN N° 115.5.1041**

- 65 -

**NOVENO. Valoración de Pruebas.** La presente resolución se sustentó en las probanzas documentales ofrecidas por las empresas accionantes en su escrito de impugnación inicial, respecto de las cuales, con fundamento en el artículo 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 197 del Código Federal de Procedimientos Civiles, se les otorga valor probatorio en cuanto a la existencia de su contenido, las que resultaron insuficientes para demostrar su pretensión, al tenor de los razonamientos lógico jurídicos expuestos en el considerando **SÉPTIMO** de la presente resolución, probanzas que se desahogaron por su propia y especial naturaleza, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 79, 129, 130, 133 y demás relativos y aplicables del Código citado.

De igual modo, la presente resolución se sustentó en las probanzas documentales que la convocante anexó al rendir sus informes circunstanciados de hechos, mismas que se desahogaron por su propia y especial de conformidad con lo dispuesto por los artículos 79, 129, 130, 133, 218 y demás relativos y aplicables del Código Federal de Procedimientos Civiles, respecto de las cuales, con fundamento en el artículo 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 197 del referido Código Adjetivo, se les otorga valor probatorio en cuanto a su contenido.

Por lo anteriormente expuesto y fundado se:

***RESUELVE:***

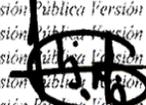
**PRIMERO.** Con fundamento en el artículo 74, fracción II, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se determina **infundada** la inconformidad promovida por las empresas **AXTEL, S.A.B. de C.V., AVANTEL, S. de R.L. de C.V., AVANTEL INFRAESTRUCTURA, S. de R.L. de C.V. y SERVICIOS AXTEL, S.A. de C.V.**, de conformidad con las consideraciones vertidas en el considerando **SÉPTIMO** de la presente resolución.

**SEGUNDO.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 74, último párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se hace del conocimiento de las partes que la presente resolución puede **ser impugnada por los particulares** mediante el recurso de revisión previsto por el Título Sexto, Capítulo Primero de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, o bien impugnarla ante las instancias jurisdiccionales competentes.

**TERCERO.** Notifíquese a la empresa inconforme y tercero interesada en el domicilio señalado en autos, y a la convocante por oficio, asimismo, en su oportunidad archívese el expediente en que se actúa como asunto definitivamente concluido.

Así lo resolvió y firma el **LIC. ROGELIO ALDAZ ROMERO**, Director General de Controversias y Sanciones en Contrataciones Públicas, ante la presencia de los Licenciados **LUIS MIGUEL DOMÍNGUEZ LÓPEZ** y **VÍCTOR MANUEL MARTÍNEZ GARCÍA**, Director General Adjunto de Inconformidades y Director de Inconformidades "B", respectivamente.

  
**LIC. ROGELIO ALDAZ ROMERO**

  
**LIC. LUIS MIGUEL DOMÍNGUEZ LÓPEZ**

  
**LIC. VÍCTOR MANUEL MARTÍNEZ GARCÍA**

**PARA: C. LAURA TRIUJEQUE GÓMEZ.-** Representante común de **AXTEL, S.A.B. de C.V., AVANTEL, S. de R.L. de C.V., AVANTEL INFRAESTRUCTURA, S. de R.L. de C.V. y SERVICIOS AXTEL, S.A. DE C.V.-** J [Redacted]

**Autorizados:** [Redacted]

**C. ERICK RICARDO CÁMARA VÁZQUEZ.-** Representante Legal de **TOPTTEL, S. de R.L. de C.V.-** [Redacted]

**Autorizados:** [Redacted]

**LIC. BERNARDO NETZAHUALCOYOTL ACÁNTARA GARCÍA.-** Director General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales.- **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES.-** Plaza Juárez número 20, piso 10, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06010, México, Distrito Federal.

**LIC. BRUNO RAFAEL MARTÍNEZ VILASEÑOR.-** Titular del Área de Responsabilidades en el Órgano Interno de Control.- **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES.-** Plaza Juárez número 20, piso 19, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06010, México, Distrito Federal.- **Para su conocimiento.**



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROVERSIAS Y  
SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

EXPEDIENTE No. 31/2012

RESOLUCIÓN N° 115.5.1041

- 67 -

VMMG/ARJ

***“En términos de lo previsto en los artículos 13 y 18 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Público Gubernamental, en esta versión se suprimió la información considerada como reservada y confidencial en concordancia con el ordenamiento citado.”***