



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

DOCUMENTO RESERVADO	
Fecha de Clasificación:	01 de Marzo de 2012.
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.	
Período de Reserva:	2 años.
Fundamento Legal:	Version Publica Version Publica Version Publica LFTAIPEG Art. 14 fracción IV y VI Version Publica
Titular del Área de Responsabilidades	Version Publica Version Publica Version Publica Lic. Luz María del Angel Mohedano.
Fecha de desclasificación:	02 de Marzo de 2014.
Desclasificó:	

México, Distrito Federal a primero de marzo de dos mil doce. -----

-Visto para resolver el expediente número INCF-01/2012, integrado con motivo de la inconformidad promovida por la empresa TOPTTEL, S. DE R.L. DE C.V., en contra de la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional Número LA-006HJO001-N88-2011, publicada el día 17 de noviembre de 2011, para la Adquisición de un Servicio Administrado de Mesa de Ayuda de Corresponsalías Bancarias (Mesas de Servicio – Contact Center) para el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo (BANSEFI),

RESULTANDO

1.- Que con fecha 4 de enero de 2012 se recibió en esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en BANSEFI, la inconformidad presentada por el C. Erick Ricardo Cámara Vázquez, apoderado legal de la empresa TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., en contra d de la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional Número LA-006HJO001-N88-2011, publicada el día 17 de noviembre de 2011, para la Adquisición de un Servicio Administrado de Mesa de Ayuda de Corresponsalías Bancarias (Mesas de Servicio – Contact Center) para el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo (BANSEFI), en la que manifestó lo siguiente:

- A.** *"De conformidad con las Políticas básicas y procedimientos de adquisiciones del BID, la licitación es un procedimiento formal y competitivo de adquisiciones, mediante el cual se solicitan, reciben y evalúan ofertas para la adquisición de bienes, obras o servicios y se adjudica el contrato correspondiente al licitador que ofrezca la propuesta más ventajosa, este procedimiento debe ceñirse a cada una de los principios y disposiciones normativas que le rigen, regulando con ello tanto las características del procedimiento de licitación, como las condiciones a seguir para que las autoridades que convocan a dicho proceso, puedan evaluar las características y requisitos que deben contener las propuestas de cada uno de los licitantes que participen en ella.*

Es una realidad que las bases de toda licitación constituyen una serie de condiciones y reglas establecidas de manera unilateral por parte de la autoridad que convoca al procedimiento de Licitación que corresponda, constituyéndose en disposiciones de orden público y traduciéndose en condiciones de índole jurídico; ya que regulan el procedimiento licitatorio en sí, e incluyen cláusulas especiales que integran



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

disposiciones contractuales, relativas a los derechos y obligaciones de la convocante, oferentes y adjudicatarios.

Tanto la doctrina como la jurisprudencia han reconocido que las bases o pliego de condiciones que conforme al artículo 29, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se establecen en la convocatoria, constituyen un conjunto de cláusulas preparadas unilateralmente por la administración pública, destinadas tanto a la formulación del contrato a celebrar como a su ejecución, ya que detallan en forma circunstanciada el objeto del contrato, su regulación jurídica y los derechos y obligaciones de las partes, es decir, incluyen por un lado condiciones específicas de tipo jurídico, técnico y económico, las cuales se traducen en verdaderas disposiciones jurídicas reglamentarias en cuanto a que regulan el procedimiento licitatorio en sí, y por otro lado, incluyen cláusulas especiales que constituyen disposiciones específicas, de naturaleza contractual, relativas a los derechos y obligaciones de la convocante, oferentes y adjudicatarios.

En ese sentido la convocatoria y/o bases de toda licitación en ella contenida, producen efectos jurídicos propios, en cuanto que el órgano licitante no puede modificarlas después de haber efectuado el llamado a la licitación, sino dentro de ciertos límites derivados de la junta de aclaraciones.

Para el caso que nos ocupa, tenemos que existe una franca violación a lo establecido en el numeral 3.2 de las Políticas básicas y procedimientos de adquisiciones del BID, por cuanto hace a que se violan los principios de competencia e igualdad.

Por ello, es imperativo que la hoy convocante acate de manera literal y no por mera analogía, lo establecido en el referido numeral 3.2 de las Políticas básicas y procedimientos de adquisiciones del BID, que en lo conducente establece:

3.2 Principios básicos de la licitación Pública

*El Banco reconoce y adopta los principios básicos de la licitación pública que son publicidad, igualdad, competencia y debido proceso. **El principio de competencia tiene por objeto asegurar la participación del mayor número de oferentes calificados, para que los Prestatarios puedan obtener las mejores condiciones que el mercado pueda ofrecer. Para que exista una competencia efectiva, los participantes deben ser considerados en pie de igualdad. Este principio implica evitar todo tino de preferencia o discriminación que favorezca o perjudique a unos en detrimento o beneficio de otros.***

En esa tesitura, se tiene que la convocante al emitir la convocatoria y posteriormente reiterar en aclaración los requisitos en ella establecidos respecto a la imposición de ciertos aspectos que flagrantemente limitan la libre competencia e igualdad, emitió un acto carente por completo de toda fundamentación y motivación alguna, violando con ello los principios adoptados y reconocidos por el BID, los cuales afectan la evaluación y ponderación de los aspectos de los DDL.

En efecto, causa singular agravio en perjuicio de mi representada el hecho de que la convocante pretenda limitar la competencia mediante la imposición del requisito relativo a la presentación de contratos que acrediten por lo menos una facturación de al menos 3.9 millones de dólares americanos con impuestos incluidos y lo reafirme en el Acta de Junta de Aclaraciones sin dar a conocer en forma debidamente fundada y motivada las razones por las cuales TAN SOLO QUIERE CONTRATAR CON PROVEEDORES QUE CUMPLAN TAN RIGUROSO REQUISITO.

Como se podrá percatar ésta H. Autoridad, este requisito es a todas luces violatorio del principio de libre competencia, ya que es evidente que está dirigido a ser cumplido únicamente por una elite que demuestre



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

haber tenido NO LA CAPACIDAD DE PRESTAR EL SERVICIO CONFORME A CARACTERÍSTICAS SIMILARES A LAS QUE SE PRETENDEN CONTRATAR, sino que hayan tenido la fortuna de haber obtenido varios contratos que por lo cuantioso de sus importes puedan alcanzar tan absurdo monto, con lo que se demuestra que no se evalúa la capacidad o experiencia del prestador del servicio, sino por el contrario se pretende excluir a aquellos licitantes que no formen parte de la elite privilegiada de facturar por arriba del monto establecido, lo cual no por supuesto NO ASEGURA la participación del mayor número de oferentes calificados, para que los Prestatarios puedan obtener las mejores condiciones que el mercado pueda ofrecer.

*De igual forma no se asegura el que exista una competencia efectiva, ya que el requisito impuesto no asegura a los participantes ser considerados en pie de igualdad, pues impone preferencias a favor de quienes hayan facturado tales cantidades y discriminan a aquellos que no lo pudieron hacer, favoreciendo a los primeros y perjudicando a los segundos en detrimento o beneficio de otros, **ya que el mismo está amarrado a contratos con entidades financieras o bancarias. Excluyendo por completo a los demás licitantes que nos dedicamos a prestar el mismo servicio a particulares y dependencias y entidades gubernamentales no bancarias o financieras, que en su conjunto exceden tal monto.***

Efectivamente, el principio regulado establece que la competencia debe asegurar la participación en cuanto a la calificación del prestador a contratar, más no establece que tal condición deba ser evaluada desde el aspecto del índole económico y mucho menos sobre el absurdo de una sumatoria de facturación de contratos prestados única y exclusivamente a entidades financieras, con lo que se acredita lo ilegal del mismo y la flagrante violación a los principios alegados.

Para el grosor de los prestadores de servicios de Centros de Contacto (Call Centers) nos resulta prácticamente imposible acreditar un requisito de estas magnitudes, mediante servicios de atención telefónica de mesa de servicios a entidades financieras y/o Bancarias, cuando dichas entidades financieras y/o bancarias cuentan con dichas áreas de soporte remoto de manera interna o prestadas a través de empresas que conforman un grupo corporativo entre los proveedores del servicio y las entidades financieras y/o bancarias. Sobre todo si la Autoridad Responsable solicita, sin un fundamento real, que los Licitantes cuenten con una facturación promedio mensual de \$1,491,750.00 (un millón cuatrocientos noventa y un mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) cantidad a demostrar en pesos mexicanos dividido entre 36 meses. Limitando así el proceso de participación y libre concurrencia de los Licitantes, sin una motivación y fundamentación suficiente que considere como viable dicho requisito.

En tal sentido, al actualizarse las causales de nulidad establecidas en el artículo 15, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por tratarse de actos contrarios a la ley de la materia, lo procedente es declarar la nulidad del fallo impugnado, obligando a la convocante a cancelar la Licitación materia del presente asunto y convocar a una nueva evaluación apegado a las disposiciones de ley y de la convocatoria y no a criterios inexistentes.

Pertinente es recordar que la legislación nacional federal en materia de contrataciones gubernamentales (Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público) establece en su artículo 29 fracción V y ante penúltimo párrafo, que para la participación, adjudicación o contratación de adquisiciones, arrendamientos o servicios no se podrán establecer requisitos que tengan por objeto o efecto limitar el proceso de competencia y libre concurrencia.

De esta forma, al acreditarse que se trata de actos contrarios a los principios básicos de las contrataciones del BID, lo procedente es declarar la nulidad de dicho requerimiento, obligando a la convocante a replantearlo, para efectos de que se permita la libre competencia y se nos trate bajo el principio de igualdad.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

Este agravio es agravante de manera significativa ya que se trata de una imposición limitante por parte de la convocante para poder cumplir este requerimiento no solo para mi representada, sino también para cualquier centro de contacto, es importante recalcar que la convocante no da algún criterio real para el cual solicite esta cantidad a demostrar, también es cierto que la convocante no establece si los servicios que serán prestados estén cuantificados por un monto igual o superior a los 3.9 millones de dólares americanos impuestos incluidos, es mas ni siquiera establece un presupuesto mínimo o máximo dentro de las bases de la convocatoria.

- B. Igual agravio en perjuicio de mi representada lo constituye la determinación de la Autoridad Responsable para obligarnos a presentar contratos de como máximo 4 (cuatro) años de experiencia en tres servicios de naturaleza y dimensión similares.*

Lo anterior es así, ya que nuevamente impone la condición de que tales contratos solo sean de aquellos prestados a entidades bancarias o financieras, por lo que se produce un severo perjuicio en detrimento de mi mandante pues tal limitación nuevamente está dirigida a una elite plenamente identificada que en su mayoría se ha dedicado a prestar tales servicios a tales entidades, con lo que se nos excluye flagrantemente de la libre competencia protegida por los principios del BID, cayendo de nueva cuenta en violación al numeral 3.2. de los principios del BID, así como por analogía a lo estipulado en el artículo 29 fracción V y en el antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que establece que para la participación, adjudicación o contratación de adquisiciones, arrendamientos o servicios no se podrán establecer requisitos que tengan por objeto o efecto limitar el proceso de competencia y libre concurrencia.

- C. De igual forma, causa agravio la solicitud por parte de la Convocante para que los licitantes presenten por lo menos tres contratos con experiencia al menos 4 (cuatro) años en la presentación de servicios de atención y orientación a clientes de entidades financieras o bancarias, pues es de conocimiento de la Autoridad Responsable que cada una las Instituciones Financieras o Bancarias tienen su propia mesa de servicios y difícilmente contratan o subcontratan a algún call center para que les brinde este tipo de servicios, para así poder cumplir con este requisito que la convocante solicita para poder postularse en la Licitación Pública número LA-006HJO001-N88-2011 para la contratación de un Centro de Contacto para la atención especializada a la sociedad convocada por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo, y tener por lo menos alguna oportunidad de ser un opositor para los demás oferentes.*

En tal sentido mi representada se ve agraviada ya que es evidente la violación a los multicitados principios de competencia e igualdad, que se encuentran consagrados en el numeral 3.2. de las políticas del BID, así como emanan de los supuestos del artículo 29 ante penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones y Arrendamientos y Servicio del Sector Público en el cual limita a la participación y libre concurrencia del mismo, establecido esto en la Convocatoria y a su vez solicitado de nueva cuenta en la Junta de Aclaraciones.

Es del interés de mi representada invocar la jurisprudencia siguiente:

*Registro No. 171993
Localización: Novena Época
Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito
Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta
XXVI, Julio de 2007
Página: 2652
Tesis: I.4o.A.587 A*



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

Tesis Aislada
Materia(s): Administrativa

LICITACIÓN PÚBLICA. PRINCIPIOS ESCENCIALES QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO RESPECTIVO.

El procedimiento administrativo de licitación se rige por los siguientes principios esenciales: 1) Concurrencia, que asegura a la administración pública la participación de un mayor número de ofertas, lo cual permite tener posibilidades más amplias de selección y obtención de mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento y oportunidad, entre otras; 2) Igualdad, que es la posición que guardan los oferentes frente a la administración, así como la posición de cada uno de ellos frente a los demás; 3) Publicidad, que implica la posibilidad de que los interesados conozcan todo lo relativo a la licitación correspondiente, desde el llamado a formular ofertas hasta sus etapas conclusivas; y, 4) Oposición o contradicción, que deriva del principio de debido proceso que implica la intervención de los interesados en las discusiones de controversia de intereses de dos o más particulares, facultándolos para impugnar las propuestas de los demás y, a su vez, para defender la propia.

CUARTO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO.

Amparo en revisión 290/2006. Transportación Marítima Mexicana, S.A. de C.V. (antes Naviera del Pacífico, S.A. de C.V.). 25 de octubre de 2006. Unanimidad de votos. Ponente: Jean Claude Tron Petit. Secretario: Alfredo A. Martínez Jiménez."

Para robustecer su dicho, aportó como pruebas las siguientes:

- i. **DOCUMENTAL PÚBLICA.** Consistente en el instrumento público 36,346 de fecha 13 de junio de 2011, pasado ante la fe del Notario Público Número 113 del Estado de México, Lic. José Ortiz Girón, que contiene el poder conferido por TOPTEL, S. de R.L. de C.V., al C. Cámara Vázquez..*
- ii. **DOCUMENTAL PÚBLICA.** Consistente en Convocatoria a la Licitación Pública Nacional Número LA-006HJO001-N88-2011 para la contratación de un Centro de Contacto para la atención especializada a la sociedad convocada por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo. Prueba que relaciona con todos y cada uno de los hechos y argumentos de derecho narrados en su escrito.*
- iii. **DOCUMENTAL PÚBLICA.** Consistente en el acta derivada de la junta de aclaraciones celebrada en la Licitación Pública Nacional Numero LA-006HJO001-N88-2011 el 27 de diciembre de 2011. Prueba que relaciona con todos y cada uno de los hechos y argumentos de derecho narrados en su escrito.*
- iv. **DOCUMENTAL PÚBLICA.** Consistente en el Expediente que contiene todas y cada una de las actuaciones y documentos que integran la Licitación Pública Nacional Número LA-006HJO001-N88-2011 para la contratación de un Centro de Contacto para la atención especializada a la sociedad convocada por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros S.N.C. Institución*



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

de Banca de Desarrollo. Prueba que relaciona con todos y cada uno de los hechos y argumentos de derecho narrados en su escrito.

- v. **INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES** consistente en todas y cada una de las constancias que conformen el expediente administrativo que se integre con motivo de la interposición de la inconformidad. Prueba que relaciona con todos y cada uno de los hechos y argumentos de derecho narrados en su escrito.
- vi. **LA PRESUNCIONAL**, en su doble aspecto, en todo lo que beneficie a los intereses de su representada. Prueba que relaciona con todos y cada uno de los hechos y argumentos de derecho narrados en su escrito.

Finalmente solicitó que ésta autoridad analizara la procedencia de decretar la Suspensión Oficiosa de la Ejecución del Acto Impugnado argumentando que se advierten claras violaciones a la ley de la materia y no se sigue perjuicio al interés social, ni se contravienen disposiciones de orden público.

2.- Que esta Autoridad, de conformidad con las facultades que le confiere el artículo 80 fracción I numeral 4 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de abril de 2009 y reformado el 3 de agosto de 2011; así como los numerales 65, 66 y 71 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con fecha 5 de enero del año 2012 dictó el Acuerdo de Admisión de la inconformidad en estudio, por cumplir con los requisitos de tiempo y forma que establece la Ley de la materia, corriéndose traslado al área convocante, a fin de que proporcionara los datos generales del procedimiento de licitación y en su caso del tercero interesado, así como un pronunciamiento respecto de las razones por las que estimara que la suspensión resultaba o no procedente, y manifestara las razones y fundamentos que a su derecho correspondieran para sostener la validez y/o legalidad del acto impugnado, aportando las pruebas correspondientes, y toda la documentación vinculada con el procedimiento de la Licitación de referencia.

3.- Que mediante oficio número DGAAC/DA/SRM/016/2012 de fecha el 10 de enero de 2012 y recibido en el Órgano Interno de Control el mismo día, la convocante rindió el informe solicitado, haciendo del conocimiento el estado que guardaba el procedimiento licitatorio de referencia, y respecto de la suspensión de cualquier acto relacionado con la licitación en comento informó que la Dirección de Infraestructura y Producción adscrita a la Dirección General Adjunta de Tecnología manifestó a través del oficio número DGATEC/DIP/001/2012 que:

"...La Dirección General Adjunta de Tecnología (DGATEC) a nombre de todas las áreas responsables de prestar servicios de atención y soporte al público y usuarios de los servicios bancarios, financieros y tecnológicos de BANSEFI, estima que no es procedente suspender el proceso de licitación en comento, según solicita el inconforme, toda vez que ello implica un riesgo operativo y normativo alto para la Institución.

BANSEFI complementa la prestación de una gran parte de sus servicios bancarios empleando de manera intensiva los servicios de atención telefónica para con sus clientes y público en general; por lo que la



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

suspensión del procedimiento de contratación señalado implica suspender la atención que se ofrece para temas relacionados con:

- *Información General de BANSEFI*
- *Servicio de Aclaraciones por Operaciones No Reconocidas por Clientes BANSEFI*
- *Información de La Red de La Gente*
- *Autorización de Remesas Internacionales*
- *Activación Tarjetas Debito*
- *Reporte por Robo o Extravío de Tarjetas Debito*

Ello debido a que no se cuenta con la capacidad técnica instalada, ni con los recursos humanos calificados requeridos para brindar con oportunidad y suficiencia la asesoría operativa y normativa necesaria, y con ello minimizar la exposición del banco a riesgos no discrecionales y su consecuente impacto, en términos de lo que establecen diversas normatividades aplicables tales como el Capítulo II de la Ley de Instituciones de Crédito y los Artículos 319 y 322 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito, entre otros.

La no prestación por parte de BANSEFI de los servicios antes mencionados, repercutirían a su vez en la calidad y oportunidad de servicios proporcionados por BANSEFI a otras entidades como DICONSA, OPORTUNIDADES, La Red de la Gente y remesadoras internacionales.

Lo anterior en virtud de que el servicio a contratar está directamente relacionado con:

- *El cumplimiento de los objetivos y metas de la política pública más importante del Gobierno Federal en materia de superación de la pobreza extrema y alimentaria, a través de la dispersión de más de 32 mil millones de pesos de apoyos gubernamentales para cerca de 6 millones de beneficiarios a nivel nacional.*
- *La prestación del servicio de atención y orientación al público cuentahabiente tradicional, que se estima cercano a los 4 millones de personas. En este sentido destaca lo relativo al pago de remesas y bloqueo de tarjeta de débito.*
- *El cumplimiento del mandato constitucional conferido a BANSEFI por parte del Gobierno Federal, relativo a la inclusión financiera de la población más vulnerable, misma que se lleva a cabo a través del programa de Corresponsalías Bancarias vigente entre DICONSA y BANSEFI.*
- *La economía familiar de los beneficiarios de los programas de apoyo gubernamental que otorgan la Secretaría de Desarrollo Social y la Coordinación General de DICONSA a través de los programas de Oportunidades y de Adultos Mayores por mencionar algunos, y quienes se ubican en localidades rurales de alta y muy alta marginación...”*

Refiriendo además que la Licitación es financiada con recursos provenientes del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) o Banco Mundial, a través del Préstamo 8107-MX. Que el monto presupuestal autorizado por Banco Mundial para este servicio es de aproximadamente \$31,379,310.00 (Treinta y un millones trescientos setenta y nueve mil trescientos diez pesos 00/100 M.N.). Que conforme a los Lineamientos de Banco Mundial, en la Convocatoria se estableció la celebración de una Junta de Aclaraciones, la cual tuvo lugar el 27 de diciembre de 2011 a las 18:00 horas y se puso a disposición de las empresas en la página de CompraNet a partir del 28 del mismo mes y año. Que el acto de recepción y apertura de propuestas técnicas y económicas tuvo lugar el 3 de enero de 2012 a las once horas, contando con la participación de los proveedores INFOCREDIT, S.A. de C.V. (EFICASIA); MAINBIT, S.A. de C.V.; BCONNECT SERVICES, S.A. de C.V., e INTERCONECTA, S.A. de C.V. Que el fallo de la Licitación se encuentra pendiente de emitir hasta



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

contar con la evaluación de las propuestas por parte del área usuaria, así como con la No Objeción del Banco Mundial.

Asimismo, mediante oficio número DGAAC/DA/SRM/019/2012, fechado el 13 de enero de 2012, la Subdirectora de Recursos Materiales del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, en su carácter de convocante, dentro del término legal concedido, presentó Informe Circunstanciado constante de 12 fojas útiles por uno solo de sus lados, mediante el cual manifestó en esencia lo siguiente:

*"Que antes de dar respuesta a los supuestos motivos de inconformidad que plantea el apoderado legal de **TOPTEL, S. DE R.L. DE C.V.**, es menester destacar que el mismo se limitó a presentar en su oportunidad solicitud de aclaraciones a la Convocatoria, mas no acompañó su manifestación de interés en participar en el proceso respectivo, por lo que en términos de lo dispuesto por el artículo 65 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el recurso interpuesto debe considerarse improcedente conforme al numeral 67 del citado ordenamiento legal.*

Que inicialmente en su escrito, el inconforme refiere que promueve inconformidad en contra del Fallo y posteriormente menciona que es en contra de la Convocatoria del proceso, lo cual denota indecisión e imprecisión de su parte que se origina del dolo y mala fe con el que interpone su Inconformidad.

*Que es importante señalar que la supuesta AUTORIDAD RESPONSABLE a la que alude en su escrito que se responde, esto es la "**Subdirección de Adquisiciones y Control Patrimonial**", se desconoce a qué dependencia o entidad se refiera, pues la convocante en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo (BANSEFI), fue la Subdirección de Recursos Materiales.*

Que no obstante lo expresado, ad cautelam se proporciona la información pertinente relacionada con los improcedentes motivos de inconformidad, así como los motivos y fundamentos legales que apoyan el actuar de la Institución, en estricto apego a la Normatividad del Banco Mundial, y en lo procedente, de la Ley Nacional (Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).

Que respecto al infundado motivo de inconformidad marcado con el inciso A, la Dirección de Infraestructura y Producción de la Dirección General Adjunta de Tecnología en su calidad de área usuaria manifiesta en su oficio número DGATEC/DIP/002/2012, lo siguiente:

"... la empresa TOPTEL, S. de R.L. de C.V. (TOPTEL) no presentó oferta técnica, económica ni documento alguno durante el evento de presentación y apertura de ofertas, celebrado el día 03 de enero de 2012, en la sala A de nuestras Oficinas Centrales ubicadas en Río Magdalena No. 115, Col. Tizapán San Ángel, Del. Álvaro Obregón, México D.F.

Por otra parte, en su escrito, el inconforme solicita que se acate de manera literal lo que señala el numeral 3.2 de las Políticas básicas y procedimientos de adquisiciones del BID (Banco Interamericano de Desarrollo); sin embargo, es importante precisar que el procedimiento de contratación que nos ocupa es financiado al 100% con recursos provenientes del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) o Banco Mundial, por lo que no aplican de manera alguna los principios y normas a las que hace mención TOPTEL.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

Otra situación que es relevante considerar, es que anteriormente, la contratación del servicio de atención telefónica a clientes y público en general de BANSEFI, se financiaba a través de recursos fiscales ajustándose en todo momento a la legislación nacional aplicable. Sin embargo, en esta ocasión BANSEFI buscando optimizar los costos de administración, homologar los niveles de servicio ofrecidos y maximizar el beneficio del servicio en favor de los clientes y usuarios, la población abierta, así como los beneficiarios de programas de apoyos gubernamentales, decidió unificar la prestación de los servicios de Call Center y Help Desk con el auspicio del Banco Mundial.

Por lo anterior, es que ésta es la primera ocasión en la cual se utiliza un documento denominado "armonizado" para procesos de contratación bajo la modalidad de licitación pública nacional, diseñado y definido de manera conjunta entre la Secretaría de Función Pública y el Banco Mundial.

Estos documentos son producto de años de trabajo para homologar las normatividades propias del Banco Mundial con las normas de contratación aplicables vigentes en cada uno de los países elegibles de crédito.

Por otra parte, la Secretaría de la Función Pública (SFP) durante todo el proceso de conformación de estos documentos armonizados participó tutelando los derechos de libre competencia e igualdad para las empresas y prestadores de servicio de origen nacional consagrados en la legislación nacional, así como corroborando que por ningún motivo su empleo, aplicación e interpretación generara contraposición con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Una característica muy particular de estos documentos, es que están conformados por secciones "inamovibles" o "incuestionables" que permiten establecer de manera clara los criterios y lineamientos rectores de la selección, participación, prestación de servicios, demostración de capacidad técnica y económica y resolución de conflictos, entre otros por mencionar algunos, y que garantizan condiciones de igualdad y libre competencia, así como la viabilidad y cumplimiento de las metas y objetivos que se persiguen.

De igual manera, estos documentos se integran con secciones específicas en las cuáles, con base en las características específicas de cada contratación, de las que se pueden mencionar estándares de cumplimiento, nivel de complejidad, niveles de servicios y normas y certificados particulares, entre otros, pueden establecerse condiciones diferentes a las señaladas en las secciones "inamovibles", siempre que ello deje plasmado sin lugar a dudas el beneficio que el proyecto obtendrá por su aplicación. En todos los casos, es necesaria la autorización expresa por parte del Banco Mundial para su aplicación.

Es por todo lo antes señalado, que para el caso que nos ocupa, en la sección de "Información a los Oferentes (IAO) –que es una sección inamovible- se definen las especificaciones mínimas necesarias para la contratación de servicios; y en la sección de "Datos de la Licitación (DDL) –sección específica que permite modificar condiciones- se señalan los datos específicos sobre los servicios que hayan de adquirirse mismos que complementan, suplementan o enmiendan las disposiciones en las IAO. En caso de conflicto, las disposiciones contenidas aquí prevalecerán sobre las disposiciones en las IAO.

Una vez expresado todo lo anterior, BANSEFI señala que para la licitación pública nacional número LA-006HJO001-N88-2011, llevó a cabo diversas adecuaciones a lo establecido en la sección de Instrucciones a los Oferentes con los siguientes propósitos:

- *Promover la libre competencia del mayor número de proveedores de este tipo de servicios*
- *Facilitar la participación en asociación de varios proveedores de servicios*
- *Facilitar el cumplimiento de los requisitos señalados que tienen como objetivo asegurar la viabilidad, seguridad y continuidad de los servicios requeridos. ... "*



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

"... Respecto al primer dicho de TOPTEL relativo a que lo establecido en la Convocatoria a la Licitación Pública Nacional número LA-006HJO001-N88-2011, numeral 5.4 inciso a, es considerado por el inconforme como "ilegal" solicitar acreditar un monto total facturado por la prestación de servicios realizados de la misma naturaleza a los solicitados durante los últimos tres años por un monto de al menos 3.9 millones de dólares americanos impuestos incluidos. A este respecto, esta área convocante señala que en la Sección I: Instrucciones a los Oferentes (IAO), página 18, cláusula 5 "Información y Calificación sobre el Oferente", numerales 5.2 incisos b, c, f, g, j del citado documento, señalan como práctica común del Banco Mundial solicitar:

- 5.2.(b) monto total facturado por los servicios realizados en los últimos cinco (5) años,*
- 5.2.(c) experiencia en servicios realizados de similar naturaleza y magnitud en cada uno de los últimos cinco (5) años, y detalles de los servicios en ejecución o bajo compromiso contractual, así como de los clientes que puedan ser contactados para obtener mayor información sobre dichos contratos;*
- 5.2.f) los informes sobre el estado financiero del Oferente, tales como estados financieros e informes de auditoría de los últimos cinco (5) años*
- 5.2.g) evidencia que certifique la existencia de suficiente capital de trabajo para este Contrato (acceso a línea(s) de crédito y disponibilidad de otros recursos financieros)*
- 5.2.j) en su caso las ofertas para subcontratar componentes de los Servicios contendrán el monto del porcentaje de subcontratistas, si así se permite en los DDL de acuerdo al porcentaje máximo de participación de subcontratistas.;*

Como puede observarse, el espíritu de estos requisitos es garantizar la capacidad técnica y financiera del oferente y con ello evitar que la prestación del servicio pueda verse afectada o interrumpida ante la eventual insolvencia por parte del proveedor de servicios.

BANSEFI, a efecto de promover la libre participación del mayor número de empresas, solicitó al Banco Mundial reconsiderar, y en su caso, disminuir a 4 años el periodo exigible de experiencia en la prestación de servicios realizados de similar naturaleza y magnitud. Asimismo, con el propósito de ampliar las posibilidades de participación y cumplimiento de los requisitos que demostraran solidez financiera, BANSEFI solicitó, y obtuvo opinión favorable de parte del Banco Mundial para reducir aún más este requisito y fijarlo no en 5 años sino en 3 años.

El monto a demostrar de al menos 3.9 millones de dólares americanos, impuestos incluidos, se fijó en razón de que ello representa capacidad de respuesta oportuna de parte del proveedor del servicio en al menos 1.5 veces el presupuesto interno autorizado por el Banco Mundial para este propósito.

Adicionalmente, BANSEFI estableció en la Sección II: "Datos de la Licitación (DDL)", como aplicable la posibilidad de que estos servicios pudieran contratarse bajo el esquema de Asociación en Participación, Consorcio o Asociación, e incluso la Convocante propuso al Banco Mundial y obtuvo su autorización correspondiente para establecer como válida la subcontratación de los servicios hasta en un 50%.

Evidencia de lo antes señalado, es la participación de 5 empresas, dentro de más de 10 que mostraron interés de participar".

Que en relación al segundo e infundado motivo de inconformidad, marcado con el inciso B, el área usuaria manifiesta en su oficio referido, lo siguiente:

"... Con respecto al segundo dicho de TOPTEL relativo a que lo establecido en la Convocatoria a la Licitación Pública Nacional número LA-006HJO001-N88-2011, solicita al proveedor proporcione información que demuestre la experiencia en tres servicios de naturaleza y dimensiones similares al solicitado,



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

ejecutados en los últimos 4 (cuatro) años y que deberán haberse completado en un porcentaje de al menos 70%.

A este respecto, esta área convocante señala que en la Sección I: Instrucciones a los Oferentes (IAO), página 18, cláusula 5 "Información y Calificación sobre el Oferente", numerales 5.4 incisos a, b, c, d, e, f, g, h del citado documento, señalan como práctica común del Banco Mundial solicitar como criterios mínimos de calificación de un oferente:

- (a) El número de años y monto total facturado de los servicios realizados, determinados en los DDL.*
- (b) experiencia como prestador de servicios principal en al menos dos servicios de la misma naturaleza y dimensiones similares en los últimos cinco (5) años (para cumplir con este requisito los contratos de servicio citados deben haberse completados por lo menos en un 70%, o el porcentaje especificado en los DDL), o por el número de servicios y/o años que se especifiquen en los DDL.*
- (c) contar con los equipos, licencias, autorizaciones y/o instalaciones necesarias para ejecutar el Contrato de conformidad con los DDL;*
- (d) calificaciones y experiencia de un administrador de contrato con cinco (5) años de experiencia en servicios de naturaleza y volumen equivalente, incluyendo no menos de tres (3) años como gerente o líder de proyecto, o los años de experiencia o calificaciones especificados en los DDL. Las calificaciones y experiencia del personal clave se especificarán en los DDL.*
- (b) la información sobre el Estado Financiero del Oferente, tales como informes de pérdidas y ganancias e informes de auditoría de los últimos cinco (5) años o por el número de años que se especifique en los DDL,*
- (c) evidencia que certifique la existencia de suficiente capital de trabajo para este Contrato (acceso a línea (s) de crédito y disponibilidad de otros recursos financieros). En el caso de Oferentes extranjeros deberán presentar documentación equivalente, expedida en su país de origen.*
- (d) Para determinar que el oferente cumple con los criterios de calificación no se tomaran en cuenta la experiencia ni los recursos de los subcontratistas, salvo que se indique otra cosa en los DDL*
- (e) Un historial constante de litigios o arbitraje relevantes para el objeto del servicio que hayan sido entablados contra el Oferente, cualquiera de sus socios o APCA podría resultar en la descalificación*

Sin embargo, y al igual que en el dicho anterior de TOPTEL, BANSEFI manifiesta que, nuevamente, con estos requerimientos se busca garantizar la capacidad técnica y financiera del oferente y con ello evitar que la prestación del servicio pueda verse afectada o interrumpida ante la eventual insolvencia por parte del proveedor de servicios. Asimismo, BANSEFI, a efecto de promover la libre participación del mayor número de empresas, solicitó al Banco Mundial reconsiderar, y en su caso, disminuir a 4 años el periodo exigible de experiencia en la prestación de servicios realizados de similar naturaleza y magnitud.

El Banco Mundial accedió pero consideró adecuado establecer en tres el número mínimo de servicios en el que el oferente fungiera como prestador principal, en lugar de los dos años señalados originalmente. Asimismo, solicitó dejar sin cambio el número de servicios completados en 70%, debido a que eso fija un parámetro de seriedad y cumplimiento de las obligaciones contraídas por parte de los oferentes. ..."

Que respecto del motivo de inconformidad marcado con el inciso C, es importante señalar que a todas luces el ahora inconforme pretende sorprender a la Institución al hacer mención que la Tesis transcrita forma jurisprudencia, cuando es simplemente una tesis aislada; y que en relación a éste inciso, el área usuaria manifiesta en su oficio referido, lo siguiente:

"...Con relación al tercer dicho de TOPTEL, relativo a que lo establecido en la Convocatoria a la Licitación Pública Nacional número LA-006HJO001-N88-2011, en el numeral 5.4 inciso b subíndice III, señala que el oferente deberá demostrar experiencia de por lo menos 4 (cuatro) años en la prestación de servicios de



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

atención y orientación a clientes de entidades financieras o bancarias para lo cual deberá presentar por lo menos 3 contratos con un antigüedad máxima de 4 (cuatro años).

Ante lo arriba señalado por TOPTTEL, BANSEFI manifiesta una vez más que con estos requerimientos sólo se busca garantizar la capacidad técnica y de personal activo del oferente y evitar incurrir en una suspensión del servicio por una eventual incapacidad para prestar los servicios solicitados conforme a las especificaciones señaladas y con la calidad y oportunidad requeridas. De igual manera que en los dichos anteriores, BANSEFI, a efecto de promover la libre participación del mayor número de empresas, solicitó al Banco Mundial reconsiderar, y en su caso, disminuir a 4 años el periodo exigible de experiencia en la prestación de servicios de atención y orientación a clientes, situación que fue benéfica para todos los interesados y que se reflejó en la transparencia que el Gobierno Federal da como prioridad.

El Banco Mundial accedió pero consideró adecuado establecer como requisito específico que la experiencia estuviera relacionada con entidades financieras y bancarias para con ello garantizar el cumplimiento irrestricto de lo establecido por la normatividad aplicable vigente para temas relacionados con la Ley de Instituciones de Crédito, así como diversos capítulos de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, tales como el Capítulo X, entre otros.

Finalmente, respecto de los tres dichos del inconforme, BANSEFI reitera que los documentos empleados fueron sancionados y dados como válidos por la SFP, así como por el personal especialista en procura y las áreas técnicas y de negocio del Banco Mundial, sin que en opinión de ellos, con estas acciones se limite la libre competencia en detrimento de nadie.

BANSEFI reitera su dicho en el sentido de que todas las modificaciones promovidas ante el Banco Mundial respecto de sus documentos armonizados, en todo momento, persiguen el propósito de favorecer la libre competencia, incrementar las posibilidades de participación, así como de cumplimiento de los requisitos generales, específicos, técnicos, financieros y normativos, que la naturaleza de los servicios solicitados requiere. Lo anterior, puede atestigüarse a través del otorgamiento de su autorización ("No Objeción") a los documentos que fueron publicados y que sirvieron para que los participantes elaboraran sus propuestas de solución.

Cabe destacar que para este proceso de contratación se contó con la recepción de cuatro propuestas técnicas y económicas presentadas por cinco proveedores diferentes; de las cuales tres son elaboradas por empresas del ramo que se presentan de manera individual y una de ellas es producto del esquema de "Asociación en Participación, Consorcio o Asociación (APCA)".

Que con las consideraciones de hecho y de derecho vertidas tanto por el área usuaria como por la convocante, quedó demostrado que los supuestos agravios señalados por el inconforme, resultan totalmente improcedentes."

Asimismo, para acreditar su dicho ofreció como pruebas de su parte las documentales públicas el Documento Estándar de Licitación Pública Nacional (LPN) para México, Contratación de Servicios de No Consultoría, las Actas de Junta de Aclaraciones y de Recepción y Apertura de Propuestas, así como los comunicados girados por el Banco Mundial en los que manifiestan su autorización al contenido del Documento "armonizado", las cuales se desahogan por su propia y especial naturaleza y cuyos originales obran en la carpeta original del proceso, misma que adjuntan a su informe.

4.- Que mediante acuerdo de fecha 13 de enero de 2012, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 70 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se determinó que, de mantener firme su solicitud de suspensión del procedimiento, la inconforme debía



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

ofrecer una fianza por el equivalente al 10% del monto del contrato en un término no mayor a tres días hábiles contados a partir de la notificación del acuerdo, a fin de garantizar los daños y perjuicios que pudiera ocasionar dicha suspensión, no obstante lo anterior, y a pesar de que el inconforme fue debidamente notificado del acuerdo de referencia, la fianza no fue presentada, por lo que mediante acuerdo de fecha 24 de enero de 2012, se negó la suspensión definitiva del procedimiento licitatorio de referencia.

5.- Que mediante acuerdo de fecha 17 de enero de 2012 se puso a la vista del inconforme el informe circunstanciado presentado por la convocante a fin de que, de considerarlo pertinente, ampliara sus motivos de impugnación, acuerdo que le fue debidamente notificado al promovente y en razón del cual, en fecha 23 de enero de 2012 presentó escrito de ampliación de inconformidad, en el que esencialmente señaló que *en su informe circunstanciado la Convocante busca justificar falazmente el requisito consistente en que los Licitantes deben demostrar que cuentan con una facturación global de 3.9 millones de dólares americanos con impuestos incluidos, en los últimos tres años respecto a clientes de los Licitantes que pertenezcan al ramo Financiero y/o Bancario, argumentando que la convocatoria a la Licitación Pública Nacional de referencia se realizó a través de las reglas emitidas por el Banco Interamericano de Desarrollo/Banco Mundial, específicamente por conducto de las Instrucciones a los Oferentes (IAO) y que por tal motivo dichos requisitos no pueden ser sujetos de modificación alguna, sin embargo, en el inciso a) del punto 5.4 de las IAO se establece claramente que el número de años y monto total facturado deberán determinarse en los DDL (Datos de Licitación) teniéndose así que efectivamente, aun cuando las IAO cuentan con requisitos y/o condiciones que no son posibles de modificar, también por ello existen las excepciones y/o complementos que la Convocante puede hacer valer a través de los DDL, otorgándole así el Banco Interamericano de Desarrollo/Banco Mundial la facultad necesaria para determinar aquellas condiciones específicas que por motivos de las características del servicio se requieren, lo cual se ve plasmado precisamente en el apartado de las DDL que la Convocante (y no el Banco Interamericano de Desarrollo/Banco Mundial) ha emitido y en las cuales, en el punto 5.4 a), la Convocante estableció el requisito consistente en El monto total facturado de los servicios realizados de la misma naturaleza de los solicitados durante los últimos tres años deberá ser de al menos 3.9 millones de dólares (tres millones novecientos mil dólares americanos) impuestos incluidos.*

Que incluso la convocante, en su Informe Circunstanciado, confirma que ella realizó una modificación a las condiciones de Facturación para disminuir el periodo a demostrar de 5 a 3 años. Situación que resulta por demás violatoria a uno de los principios generales que establecen las reglas de toda Licitación y consiste en procurar en todo momento la libre participación y competencia de los Licitantes, por lo que las Convocantes no podrán imponer requisitos que obstaculicen la libre participación y/o libre competencia, por lo que resulta a todas luces carente de fundamento y motivación alguna el acto de autoridad emitido por la Convocante, y que consiste en imponer ilegalmente una condición que no cumple con los principios básicos de competencia y libre competencia que toda licitación debe cumplir, violentando así el artículo 29 fracción V y en el antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que establece que para la participación, adjudicación o contratación de adquisiciones, arrendamientos o



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

servicios no se podrán establecer requisitos que tengan por objeto o efecto limitar el proceso de competencia y libre concurrencia, así como el precepto descrito en el artículo 3 fracción V de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo, que precisa el hecho de que todo acto administrativo deberá estar debidamente fundado y motivado.

Que causa singular agravio el argumento de la Convocante que determina como causal de improcedencia el hecho de que pretende fundamentar su decisión de imponer como requisito la presentación de contratos topando la antigüedad de dichos documentos a únicamente cuatro años y de los cuales se debe tener completo al menos el 70% (setenta por ciento), lo que se acredita con las manifestaciones vertidas por la propia convocante, al especificar que dicho requisito lo incluyó bajo esos términos a fin de dar cumplimiento a lo señalado en el punto 5.4 inciso b) de las IAO que especifica lo siguiente:

5.4 Los Oferentes deberán cumplir con los siguientes criterios mínimos de calificación.

b) Experiencia como prestador de servicios principal en al menos dos servicios de la misma naturaleza y dimensiones similares en los últimos cinco (5) años (para cumplir con este requisito los contratos de servicio citados deben haberse completados por lo menos en un 70%, o el porcentaje especificado en los DDL), o por el número de servicios y/o años que se especifiquen en los DDL.

Que de ello se puede apreciar de nuevo, que las IAO determinan específicamente el requisito de forma que deben cumplir los Licitantes (Experiencia en al menos dos servicios) y otorga la facultad a la convocante para determinar el número de años y porcentaje de cumplimiento, por lo que al haberse impuesto por parte de la convocante que se acredite contar con al menos dos servicios de la misma naturaleza y dimensiones similares en un plazo de 4 años y con un porcentaje servicios completados del 70% (setenta por ciento) obstaculiza por completo las condiciones de Libre participación para los Licitantes que pretenden participar en este procedimiento de contratación, pues solicita un cumplimiento de por lo menos 70% en contratos celebrados en los últimos cuatro años, argumentando que dicho requisito lo realiza con el fin de aperturar las posibilidades de participación, cuando lo que en realidad está haciendo es disminuir dichas posibilidades. Hecho que se acredita con la participación de los licitantes, donde once empresas manifestaron su interés en participar y en el acto de presentación de propuestas solo asistieron cuatro de ellas, lo que acredita notablemente la serie de limitaciones que la Convocante impuso para evitar la Libre competencia entre los particulares interesados en concurrir a este procedimiento de contratación, ocasionando con ello un perjuicio a su representada, pues le impuso condiciones que le impidieron concurrir libremente a ese procedimiento licitatorio para ofrecer sus servicios apegados a las mejores condiciones de calidad y seguridad.

Que otro importante agravio en perjuicio de su mandante es el que deriva de la respuesta al motivo de inconformidad marcado con la letra C; argumentando dicha Convocante que el requisito que se combate como ilegal en dicho motivo de inconformidad resulta ser justificado, al haber solicitado la variación en este con la finalidad de incrementar la participación de los Licitantes, e incluso solicitó al Banco Mundial dicha modificación y esa Entidad accedió con la condicionante de acotar el requisito a efecto de que se refiera a servicios con instituciones financieras y/o bancarias.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

Que lo anterior resulta completamente violatorio de los principios de legalidad y de libre concurrencia y/o libre participación pues resulta evidente que la mayoría de las instituciones bancarias y/o financieras cuentan con sus servicios de atención telefónica de manera interna o a través de empresas que forman parte de un grupo corporativo al que también pertenece dicha institución, o en el que la institución y el prestador de servicios se encuentran bajo el esquema de "partes relacionadas" y la mayoría de ocasiones solo contratan a Centros de Contacto con el fin de prestar servicios de promoción, venta y/o colocación de tarjetas de crédito, así como productos y servicios bancarios y/o financieros (servicios que la propia convocatoria no acepta como válidos para acreditar la experiencia), que inclusive pueden constatar que los requisitos impuestos por la entonces Convocante resultaron limitativos en lugar de permisivos, al verificar que en el acto de Aclaraciones a la Convocatoria once empresas manifestaron su interés en participar y en el acto de presentación de propuestas solo asistieron cuatro de ellas, por lo que resulta más que evidente la consecuencia que ocasionó la imposición de los requisitos que ahora se combaten por ser contradictorio a los principios esenciales de toda Licitación.

Que por lo anterior, resulta procedente declarar la nulidad del Acto que se combate, al evidenciarse severas irregularidades en el contenido de la Convocatoria impugnada y que derivan en violatorias a los principios de legalidad y seguridad jurídica.

6.- Que por su parte, respecto de los argumentos vertidos por el inconforme en su escrito de ampliación de inconformidad, la Convocante manifestó que, toda vez que de la simple lectura del escrito de referencia se desprende que únicamente se reiteran las consideraciones de la inconformidad original, solicita se tenga por rendido su informe en términos del emitido con fecha 13 de enero de 2012, entregado mediante oficio número DGAAC/DA/SRM/019/2012.

7.- Que mediante acuerdo de fecha 31 de enero de 2012 se pusieron los autos a disposición del inconforme, a fin de que en un plazo de tres días hábiles contados a partir de la fecha de notificación del mismo, formulara sus alegatos por escrito, haciendo de su conocimiento que los mismos serían considerados en el momento procesal oportuno, siempre y cuando cumplieren con lo establecido en el artículo 124 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Acuerdo que le fue notificado al inconforme el día 31 de enero de 2012, por lo que con fecha 3 de febrero de 2012, el C. Erick Ricardo Cámara Vázquez formuló los alegatos correspondientes, señalando esencialmente que *la Autoridad emitió su informe justificado argumentando de manera falaz que su ilegal actuación resulta estar debidamente fundada y motivada pues las IAO no le permitían modificar en forma alguna el requisito consistente en que los Licitantes deben demostrar que cuentan con una facturación global de 3.9 millones de dólares americanos con impuestos incluidos en los últimos tres años respecto a clientes de los Licitantes que pertenezcan al ramo Financiero y/o Bancario, sin embargo, de conformidad con las constancias que derivan de las actuaciones relacionadas a la presente Inconformidad y al procedimiento licitatorio, se tiene que la autoridad sí modificó el requisito que de manera primigenia solicitaba el Banco Mundial en las IAO, por lo que la Autoridad recibió la potestad y amplias facultades por parte del banco Mundial para*



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

imponer el requisito que considere conveniente, con lo que se acredita la total ilegalidad del acto reclamado, pues la Autoridad no justifica y mucho menos fundamenta su decisión de establecer el requisito en comento.

8.- Que al no existir prueba pendiente por desahogar, ni promoción alguna que acordar con fecha 10 de febrero del presente año, se cerró la instrucción, turnándose los autos a la emisión de la resolución que conforme a derecho corresponda, por lo que una vez agotado el procedimiento se procede a emitir la resolución con base en los siguientes:

CONSIDERANDOS

I. Que esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, está facultada para resolver la presente inconformidad, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 65 y 72 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 80 fracción I numeral 4 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de abril de 2009 y reformado el 3 de agosto de 2011, 30 del Reglamento Orgánico del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2001 y los Documentos Estándar de Licitación Pública Nacional (LPN) para México, Adquisición de Servicios de No Consultoría: Servicio Administrado de Mesa de Ayuda de Corresponsalías Bancarias (Mesas de Servicio – Contact Center) para el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo (BANSEFI).

II. Se tienen por admitidas las pruebas documentales públicas ofrecidas por el promovente en su escrito de inconformidad y las aportadas por la convocante en su informe circunstanciado, probanzas que se desahogan por su propia y especial naturaleza, y se valoran con fundamento en lo dispuesto por los artículos 79, 129, 197, 202, 207 y 210-A del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la materia, según lo dispone en el artículo 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; siendo procedente determinar que del análisis a dichas probanzas se desprende que la inconformidad presentada por el C. Erick Ricardo Cámara Vázquez, apoderado legal de la empresa TOPTEL, S. de R.L. de C.V., es infundada e improcedente, de conformidad con los siguientes razonamientos:

Por cuanto hace al argumento vertido por el Apoderado Legal de la empresa **TOPTEL, S. DE R.L. DE C.V.** en el inciso A. del Capítulo denominado Motivos de Inconformidad de su escrito, relacionado con diversos criterios establecidos en las Políticas básicas y procedimientos de adquisiciones del BID, particularmente en el numeral 3.2 "Principios básicos de la Licitación Pública", en el que resalta lo relacionado con el principio de competencia, afirmando que la Convocante debió acatar de manera literal y no por mera analogía lo establecido en el referido numeral, ya que en la Convocatoria para la Licitación Pública Nacional contra la que se inconforma existe una franca violación a lo establecido en el numeral de referencia de las Políticas básicas y procedimientos de adquisiciones del BID, por cuanto



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

hace a que se violan los principios de competencia e igualdad; es de señalar, que de conformidad con lo establecido en el artículo 73 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, resulta procedente efectuar la corrección del precepto normativo que el inconforme estimó violado en perjuicio de su representada, toda vez que de conformidad con lo establecido en la Sección II: Datos de la Licitación (DDL) numeral (2.1) de los Documentos Estándar de Licitación Pública Nacional (LPN) para México para la Adquisición de Servicios de No Consultoría: Servicio Administrado de Mesa de Ayuda de Corresponsalías Bancarias (Mesas de Servicio – Contact Center), el Banco que otorgó el préstamo para financiar la adquisición de los Servicios de referencia, fue el “Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF, por sus siglas en español)”, por lo que la normatividad que resulta aplicable para la tramitación del procedimiento licitatorio que nos ocupa son las Normas: Contrataciones con Prestamos del BIRF y Créditos de la AIF de Mayo de 2004, Versión revisada en Octubre de 2006 y Mayo de 2010, mismas que se encuentran debidamente validadas por la Secretaría de la Función Pública para su aplicación en México; por otro lado, del análisis de las Normas citadas no se desprende que contengan algún rubro que haga referencia a los principios básicos de la licitación pública, ni conceptualizan la competencia o la igualdad, por lo que al no existir una norma específica en la que se establezca que el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento reconoce y adopta los principios a los que refiere el inconforme, esta autoridad no cuenta con elementos para ordenar corregir el error en que incurrió el promovente en relación a la conceptualización de los principios de competencia e igualdad que señaló como violados y que representan la base de sus argumentaciones.

No obstante lo anterior, a fin de no dejar en estado de indefensión al inconforme, se procederá a analizar la totalidad de sus argumentos plasmados en el escrito de inconformidad que nos ocupa.

Respecto del argumento consistente en que la convocante, al emitir la convocatoria y posteriormente reiterar en aclaración los requisitos en ella establecidos respecto a la imposición de ciertos aspectos que flagrantemente limitan la libre competencia e igualdad, emitió un acto carente de toda fundamentación y motivación; es de señalar que en el proceso licitatorio que nos ocupa, el cual se encuentra regulado por las Normas emitidas por el Banco Mundial señaladas con anterioridad, resulta obligatorio para la Convocante apegarse al formato preestablecido para la emisión de la Convocatoria que el mismo Banco Mundial ha emitido para ello, el cual se denomina Documento Estándar de Licitación Pública Nacional (LPN) para México, en el que, aún cuando se pueden efectuar modificaciones relacionadas con las especificaciones que indispensablemente se deban incluir para describir el servicio que en concreto se esté requiriendo, para lo cual existen capítulos específicos, es un hecho indiscutible que la Convocante debe respetar el formato del Documento a fin de obtener la No Objeción del Banco Mundial y así poder continuar con el Procedimiento de Licitación, según se desprende del numeral 3, del Apéndice 3, titulado “Guía para los Licitantes de las Normas aplicables”, el cual establece “4. *El Banco ha publicado Documentos de Licitación Estándar (DLE) para diversos tipos de Contrataciones. Como se señala en el párrafo 2.12 de estas Normas, el Prestatario está obligado a usar estos documentos, con el mínimo de cambios necesarios para tomar en cuenta condiciones específicas del país y del proyecto. Los documentos de precalificación y licitación son finalizados y emitidos por el Prestatario.*”, en virtud de lo cual, al no existir dentro del contenido de



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

dicho documento a utilizar, un apartado en el que se pueda incluir motivación o fundamentación alguna respecto de los requisitos ahí establecidos, resulta a todas luces ilógico pretender que la Convocante señalara por cada requisito solicitado los motivos que le llevaron a efectuar tales requerimientos, lo que de ninguna manera significa que la elaboración de la Convocatoria en comento, así como su contenido no se encuentren debidamente fundados y motivados, toda vez que al formar parte de un procedimiento de licitación formalmente ejecutado de conformidad con la normatividad nacional e internacional vigente, y al ser debidamente registrado en cada una de sus etapas en el sistema establecido por la Secretaría de la Función Pública para ese efecto, denominado CompraNet, tal como se demuestra con la constancia que obra en el expediente en que se actúa, obtenida de dicho sistema por ésta resolutora, en la que se aprecian todos los datos relativos a la Licitación Pública Nacional Número LA-006HJO001-N88-2011 como son su objeto, monto, y las fechas establecidas para los eventos de cada una de sus etapas, además de los documentos generados en dichos eventos, resulta claro que los actos emitidos por la Convocante, particularmente la Convocatoria motivo de la presente inconformidad, no constituyen un acto de voluntad unilateral y ajeno a la normatividad por parte de los servidores públicos involucrados, máxime si se toma en consideración lo establecido en las Normas: Contrataciones con Prestamos del BIRF y Créditos de la AIF de Mayo de 2004, Versión revisada en Octubre de 2006 y Mayo de 2010, Sección I Introducción, que en su numeral 1.11 señala:

Examen por el Banco

1.11 El Banco examina los procedimientos, documentos, evaluaciones de ofertas, recomendaciones y adjudicaciones de contratos para asegurarse que el proceso de contratación se lleve a cabo de conformidad con los procedimientos convenidos. Estos procedimientos de examen por el Banco se describen en el Apéndice 1. El Plan de Contrataciones aprobado por el Banco especificará la medida en que estos procedimientos de examen han de aplicarse con respecto a las diferentes categorías de bienes y obras que han de financiarse, total o parcialmente, con el préstamo del Banco.

Así como en el inciso b) del numeral 2 del Apéndice 1 al que hace referencia el numeral antes citado que refiere:

APÉNDICE 1

EXAMEN POR EL BANCO DE LAS DECISIONES EN MATERIA DE CONTRATACIONES

Examen previo por el Banco

2. Con respecto a todos los contratos que estén sujetos a examen previo por el Banco:

...

b) Antes de llamar a licitación el Prestatario debe presentar al Banco, para que éste formule sus observaciones, las versiones preliminares de los documentos de licitación, incluidos el llamado a licitación, las instrucciones a los licitantes con los fundamentos sobre los cuales se evaluarán las ofertas y se adjudicarán los contratos, las condiciones del contrato, y las especificaciones técnicas de las obras civiles, el suministro de bienes o la instalación de equipo, etc., según corresponda, junto con una descripción de los procedimientos de anuncio que se van a seguir para la licitación (en los casos en que no se use el sistema de la precalificación), y debe incorporar en tales documentos las modificaciones que el Banco razonablemente solicite. Para cualquier modificación posterior se requiere la aprobación del Banco antes de que sea remitida a los posibles licitantes.

...



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

Y que se confirma en el numeral 3 del Apéndice 3 titulado "Guía para los Licitantes" que textualmente refiere:

APÉNDICE 3

Guía Para los Licitantes

3. Como se indica en el párrafo 1.11 de estas Normas, el Banco examina los procedimientos de Contrataciones, los documentos de licitación, las evaluaciones de las ofertas, las recomendaciones de adjudicación y el contrato, con el objeto de asegurarse de que el proceso se lleva a cabo de acuerdo con los procedimientos convenidos como lo exige el Convenio de Préstamo. En el caso de contratos importantes los documentos son examinados por el Banco antes de ser emitidos, como se indica en el Apéndice 1. Además, si en cualquier etapa del proceso de Contrataciones (inclusive después de la adjudicación del contrato), el Banco determina que los procedimientos acordados no han sido respetados respecto a cualquier aspecto sustancial, puede declarar que las Contrataciones no han sido efectuadas conforme a los procedimientos convenidos, como se indica en el párrafo 1.12. No obstante, si el Prestatario ha adjudicado un contrato después de que el Banco ha comunicado su "no objeción," el Banco declarará viciada la contratación solamente si la "no objeción" se hubiere basado en información incompleta, inexacta o engañosa proporcionada por el Prestatario. Aún más, si el Banco determina que los representantes del Prestatario o del licitante han participado en prácticas corruptas o fraudulentas, puede aplicar las sanciones correspondientes establecidas en el párrafo 1.14 de estas Normas.

Lectura a los anteriores preceptos de los cuales se desprende sin lugar a dudas que para que la Convocante estuviera en posibilidades de publicar la Convocatoria para la Licitación Pública Nacional materia de la presente, debió haber justificado ante el Banco Mundial cada una de las modificaciones que estaba solicitando a los Documentos Estándar, por lo que es claro que el actuar de la Convocante se fundó y motivó en el momento oportuno ante el Banco Mundial a efecto de obtener la No Objeción que les permitiera continuar con el procedimiento, Institución Internacional que en su momento se tuvo por satisfecha, tan es así que la Convocatoria fue publicada en los términos especificados por la Convocante.

En virtud de lo anterior, se tiene que de ninguna manera la Convocante emitió tal acto carente de fundamentación y motivación alguna, por lo que no se acredita de ninguna manera violación alguna a la normatividad emitida por el BIRF en ésta materia.

Ahora bien, por cuanto hace al argumento en el que señala que causa singular agravio en perjuicio de su representada el hecho de que la convocante pretenda limitar la libre competencia mediante la imposición del requisito consistente en la presentación de contratos que acrediten por lo menos una facturación de al menos 3.9 millones de dólares americanos con impuestos incluidos, ya que es evidente que dicho requisito está dirigido a ser cumplido únicamente por una elite que demuestre haber tenido no la capacidad para prestar el servicio, sino que haya tenido la fortuna de obtener contratos cuantiosos que le permitieran facturar dicho monto, lo que no asegura la participación del mayor número de oferentes calificados, ni la existencia de una competencia efectiva en virtud de que tal requisito no asegura a los participantes ser considerados en pie de igualdad pues impone preferencias a favor de quienes hayan facturado tales cantidades y discrimina a aquellos que no lo pudieron hacer, favoreciendo a los primeros y perjudicando a los segundos ya que el requisito está amarrado a contratos con entidades financieras o bancarias, lo que excluye por completo a licitantes



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

que se dedican a prestar el mismo servicio a particulares y dependencias y entidades gubernamentales no bancarias o financieras que en su conjunto excedan tal monto; además que si bien el principio regulado establece que la competencia debe asegurar la participación en cuanto a la calificación del prestador a contratar, ello no representa que tal condición deba ser evaluada desde el aspecto económico y mucho menos sobre el absurdo de una facturación de contratos prestados única y exclusivamente a entidades financieras; resulta pertinente señalar que, como se estableció al inicio del presente considerando es inadecuada la referencia al principio de competencia al que hace mención el inconforme, al estar contenido en una norma que no aplica al procedimiento de licitación que origina esta controversia.

Aunado a ello, del análisis minucioso al contenido de los Documentos Estándar de Licitación Pública Nacional (LPN) para México para la Adquisición de Servicios de No Consultoría: Servicio Administrado de Mesa de Ayuda de Corresponsalías Bancarias (Mesas de Servicio – Contact Center), Sección II Datos de la Licitación (DDL), numerales 5.4 a y 5.4 b, los cuales hacen referencia al numeral 5. Información y Calificaciones sobre el Oferente de las Instrucciones a los Oferentes (IAO) se desprende que la interpretación del contenido de los mismos es equivocada por parte del inconforme, toda vez que afirma que el requisito consistente en una facturación de al menos 3.9 millones de dólares americanos impuestos incluidos está “*amarrado*” a contratos con entidades financieras o bancarias, y reitera tal consideración al afirmar textualmente que “*el principio regulado establece que la competencia debe asegurar la participación en cuanto a la calificación del prestador a contratar, más no establece que tal condición deba ser evaluada desde el aspecto del índole económico y mucho menos sobre el absurdo de una sumatoria de facturación de contratos prestados única y exclusivamente a entidades financieras, con lo que se acredita lo ilegal del mismo y la flagrante violación a los principios alegados*”, sin embargo, los numerales referidos textualmente señalan:

5.4 Los Oferentes deberán cumplir con los siguientes criterios mínimos de calificación:

(5.4 a)

El monto total facturado de los servicios realizados de la misma naturaleza de los solicitados durante los últimos tres años deberá ser de al menos 3.9 millones de dólares (tres millones novecientos mil dólares americanos) impuestos incluidos.

(5.4 b)

i) Información que demuestre la experiencia en tres servicios de naturaleza y dimensiones similares al solicitado, ejecutados en los últimos cuatro (4) años que deberán haberse completado en un porcentaje de al menos 70%.

ii) El Oferente deberá demostrar experiencia de por lo menos cuatro (4) años en la prestación de servicios de atención y orientación a clientes de entidades financieras o bancarias, para lo cual deberá presentar por lo menos 3 contratos con una antigüedad máxima de cuatro (4) años.

iii) El Oferente deberá demostrar experiencia de por lo menos 4 años en la prestación de servicios de Mesa de Servicios Tecnológicos a usuarios de entidades financieras o bancarias, para lo cual deberá presentar por lo menos 3 contratos con una antigüedad máxima de cuatro (4) años.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

iv) El Oferente deberá demostrar que su empresa tiene por lo menos 4 años de constituida como empresa de servicios de Contact Center, Help Desk o Call Center a través de la presentación de copia simple de su alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o copia simple de su acta constitutiva.

v) El Oferente debe demostrar experiencia en la prestación de servicios en el sector gobierno mediante la presentación de carta emitida por un cliente del ámbito Federal, Estatal o Municipal en donde mencione que presta sus servicios.

vi) El Oferente debe demostrar que su empresa cuenta con una plantilla de personal de por lo menos 200 empleados, para lo cual deberá presentar copia simple de sus últimas 3 liquidaciones de cuotas obrero patronales del IMSS. En caso de que el Oferente subcontrate estos servicios, deberá presentar de igual manera las últimas 3 liquidaciones de cuotas obrero patronales del IMSS de la empresa subcontratada.

En virtud de lo anterior se tiene que por un lado, uno de los requisitos que los licitantes que participen en el procedimiento deben cumplir para acreditar que están calificados para proporcionar el servicio que se pretende contratar, de acuerdo al numeral 5.4 inciso a, es una facturación de 3.9 millones de dólares americanos, impuestos incluidos, durante los últimos tres años, en servicios realizados de la misma naturaleza de los solicitados, es decir, en servicios de Contact Center, Help Desk o Call Center, toda vez que esa es la naturaleza de los servicios a contratar. Por otro lado, el numeral 5.4 inciso b, sub incisos ii) y iii) refieren que el oferente deberá demostrar experiencia de por lo menos cuatro años en la prestación de servicios de atención y orientación a clientes de entidades financieras o bancarias, y de Mesa de Servicios Tecnológicos a usuarios de entidades financieras o bancarias, para lo cual deberá presentar por lo menos 3 contratos con una antigüedad máxima de 4 años, sin embargo, en ningún momento establece que deba existir relación alguna entre dichos requisitos, es decir que los licitantes podrían acreditar haber facturado el monto señalado al prestar servicios de Contact Center, Help Desk o Call Center con cualquier empresa, dependencia o entidad, o bien, si fuera el caso, que dicha facturación la han conseguido al proporcionar servicios de atención y orientación a clientes de entidades financieras o bancarias, o incluso que lo realizaron al prestar servicios de éstos últimos y de otros en combinación, pues el requisito establecido en el numeral 5.4 a de la Convocatoria no especifica la actividad de los clientes con los que se tuvo que facturar ese monto en los tres años solicitados, siendo entonces que los requisitos del numeral 5.4 b son independientes de este último descrito, es decir que además de que se debe acreditar la facturación por el monto referido, los licitantes deben acreditar, entre otras cosas, haber proporcionado servicios de atención y orientación a clientes de entidades financieras o bancarias y de Mesa de Servicios Tecnológicos a usuarios de entidades financieras o bancarias por cuatro años en cada caso, presentando por lo menos tres contratos igualmente en cada caso, sin establecer un monto de facturación de cada uno de dichos contratos, lo que deja clara evidencia de la interpretación errónea por parte del inconforme.

Corroborada y ratificada la equivocada apreciación del licitante respecto de los requisitos de la Convocatoria que se analizan, la respuesta proporcionada por la Convocante en la Junta de Aclaraciones celebrada el día 27 de diciembre de 2011, específicamente a la pregunta marcada con el número 6, plasmada en la página 3 del acta instrumentada con motivo de dicho evento, la cual se inserta en imagen a continuación:



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

No.	Secc	Nombre de la Sección	Pág.	Num.	Texto del Numeral	Solicitud de Aclaración	Respuesta
6	1	Datos de la Licitación (DDL)	38	5.4 a	El monto total facturado de los servicios realizados de la misma naturaleza de los solicitados durante los últimos tres años deberá ser de al menos 3.9 millones de dólares (tres millones novecientos mil dólares americanos) impuestos incluidos.	¿Podría indicar la convocante como se podrá comprobar lo solicitado?	Para la comprobación del punto señalado, se deberán presentar las facturas extendidas en los últimos tres años por el Oferente que en su conjunto sumen, por lo menos, 3.9 millones de dólares (tres millones novecientos mil dólares americanos) impuestos incluidos.

Y como se puede observar en la respuesta proporcionada por la Convocante, al indicar de qué manera se puede comprobar el requisito, en ningún momento refiere que la facturación sea respecto de servicios de atención y orientación a clientes de entidades financieras o bancarias, por lo que el argumento que hace valer el inconforme resulta claramente improcedente e infundado.

Ahora bien, resulta primordial hacer énfasis en el hecho de que, del contenido de las Normas Contrataciones con Prestamos del BIRF y Créditos de la AIF de Mayo de 2004, versión revisada en Octubre de 2006 y Mayo de 2010 se observa que una característica primordial que deben cubrir los licitantes es su elegibilidad en razón de su capacidad para cumplir el contrato en cuestión, tal como se desprende de la transcripción que se realiza a continuación:

I. Introducción

Elegibilidad

1.6 Con la intención de promover la libre competencia el Banco permite a empresas e individuos de todos los países ofrecer bienes, ejecutar obras y proveer servicios en los proyectos financiados por él. **Cualquiera de las condiciones de participación está limitada a aquellas que sean esenciales para asegurar la capacidad de la empresa de cumplir con el contrato en cuestión.**

1.7 En lo que respecta a todo contrato que se haya de financiar total o parcialmente con un préstamo del Banco, éste no permite a ningún Prestatario denegar la pre- o poscalificación a una empresa **por razones no relacionadas con su capacidad y recursos para cumplir el contrato satisfactoriamente,** ni permite que el Prestatario descalifique a ningún licitante por tales razones.

En consecuencia, **los Prestatarios deben llevar a cabo de manera diligente la evaluación técnica y financiera de los licitantes, de tal manera que se asegure la capacidad para ejecutar el contrato específico.**

C. Apertura y evaluación de las ofertas y adjudicación del contrato

Análisis de las ofertas

2.48 El Prestatario debe determinar si las ofertas **a) cumplen con los requisitos exigidos en los párrafos 1.6, 1.7 y 1.8 de estas Normas,** b) han sido debidamente firmadas, c) están acompañadas de las garantías o de las declaratorias firmadas exigidas, conforme se especifica en el párrafo 2.14 de las Normas, d) cumplen sustancialmente los requisitos especificados en los documentos de licitación, y e) están en general en orden. Si una oferta no se ajusta sustancialmente a los requisitos, es decir, si contiene divergencias mayores o reservas con respecto a los términos, condiciones y especificaciones de los documentos de licitación, no se la debe seguir considerando. Una vez abiertas las ofertas no se debe permitir que el licitante corrija o elimine las divergencias mayores ni las reservas.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

Poscalificación de los licitantes

2.58 Si no ha habido precalificación de licitantes, el Prestatario debe determinar si el licitante cuya oferta ha sido considerada como la oferta evaluada más baja **cuenta con la capacidad y los recursos financieros necesarios para ejecutar satisfactoriamente el contrato en la forma indicada en la oferta.** Los criterios que se han de aplicar deben especificarse en los documentos de licitación y si el licitante no reúne las condiciones necesarias su oferta debe ser rechazada. En tal caso, el Prestatario debe hacer una determinación similar en cuanto al licitante cuya oferta haya sido evaluada como la segunda más baja.

2.59 El Prestatario debe adjudicar el contrato, dentro del período de validez de las ofertas, **al licitante que reúna los requisitos apropiados en cuanto a capacidad y recursos** y cuya oferta: i) responde sustancialmente a los requisitos exigidos en los documentos de licitación y ii) representa el costo más bajo evaluado. A ningún licitante se le debe exigir, como condición para la adjudicación del contrato, que asuma la responsabilidad por trabajos que no estén estipulados en los documentos de licitación, o que efectúe cualquier modificación de la oferta que haya presentado originalmente.

Siendo entonces que al analizar las normas transcritas resulta por demás evidente el motivo por el que la Convocante solicitó un monto de facturación que, como refiere en su Informe Circunstanciado, representa 1.5 veces el monto total del presupuesto autorizado para la Contratación del Servicio de Mesas de Ayuda requerido, pues tal como lo señala, ello representa *capacidad de respuesta oportuna de parte del proveedor del servicio*, resultando clara la intención que se persigue de cumplir con lo establecido en las Normas de referencia.

En este tenor, resulta claramente infundado el argumento vertido por el inconforme en el que señala: *"Este agravio es agravante de manera significativa ya que se trata de una imposición limitante por parte de la convocante para poder cumplir este requerimiento no solo para mi representada, sino también para cualquier centro de contacto, es importante recalcar que la convocante no da algún criterio real para el cual solicite esta cantidad a demostrar, también es cierto que la convocante no establece si los servicios que serán prestados estén cuantificados por un monto igual o superior a los 3.9 millones de dólares americanos impuestos incluidos, es mas ni siquiera establece un presupuesto mínimo o máximo dentro de las bases de la convocatoria"*, toda vez que según se desprende de la constancia obtenida por ésta autoridad del sistema CompraNet, que obra agregada a los presentes autos del expediente que se resuelve, en la Sección "Detalles de la Oportunidad", rubro "Valor estimado del Contrato", se observa claramente que se señala la cantidad de 31379310.00, es decir, treinta y un millones, trescientos setenta y nueve mil trescientos diez pesos, 00/100 M.N., y tomando en consideración que de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 4 del artículo único del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet, además del Anexo 1. Llamado a Licitación del Documento Estándar armonizado para la Licitación que nos ocupa, se desprende claramente que la Convocatoria para participar en ésta fue publicada mediante ese sistema, por lo que inevitablemente los licitantes que tuvieron conocimiento de esta Licitación podían conocer los detalles de la misma publicados por la convocante, como lo es el precio del contrato, aún y cuando el mismo no se encontrara precisado en el Documento Estándar armonizado para ésta Licitación, el cual como ya se señaló tiene un formato y contenido preestablecido que debe ser respetado por la Convocante, efectuando las modificaciones mínimas que resulten necesarias, y al no



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

encontrarse dentro de dicho Documento Estándar un rubro que haga referencia al valor del contrato, ese dato no fue incluido, sin embargo, como ya se especificó, esa información puede ser consultada en CompraNet por cualquier interesado y en cualquier momento, por ser éste sistema el conducto establecido por la Secretaría de la Función Pública para transparentar los Procedimientos de Adquisiciones efectuados por la Administración Pública, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Tan es así, que del análisis detallado del Acta de fecha 27 de diciembre de 2011, instrumentada con motivo de la Junta de Aclaraciones celebrada dentro del procedimiento licitatorio que nos ocupa, se observa que ningún licitante realizó pregunta alguna relacionada con el monto del contrato, incluyendo al inconforme, lo que permite presumir que no existía duda por parte de los licitantes respecto de esa información.

Ahora bien, respecto de los agravios marcados con los Incisos B y C del escrito de inconformidad, en las que el apoderado legal de la empresa TOPTTEL, S. de R.L. de C.V. reitera que la Convocante actuó en contra de los principios de competencia e igualdad protegidos por el BID (que como ya se señaló no resultan aplicables a la Licitación motivo de la presente) y por analogía a lo estipulado en el artículo 29 fracción V y antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público que establece que para la participación, adjudicación o contratación de adquisiciones, arrendamientos o servicios no se podrán establecer requisitos que tengan por objeto o efecto limitar el proceso de competencia y libre concurrencia, ya que impuso la obligación de presentar contratos de como máximo 4 (cuatro) años de experiencia en tres servicios de naturaleza y dimensión similares, imponiendo la condición de que tales contratos solo sean de aquellos prestados a entidades bancarias o financieras, por lo que se produce un severo perjuicio en detrimento de su mandante pues tal limitación nuevamente está dirigida a una elite plenamente identificada que en su mayoría se ha dedicado a prestar tales servicios a tales entidades, con lo que se les excluye flagrantemente de la libre competencia; así como la solicitud por parte de la Convocante para que los licitantes presenten por lo menos tres contratos con experiencia al menos 4 (cuatro) años en la presentación de servicios de atención y orientación a clientes de entidades financieras o bancarias, afirmando que es del conocimiento de la Convocante que cada una las Instituciones Financieras o Bancarias tienen su propia mesa de servicios y difícilmente contratan o subcontratan a algún call center para que les brinde este tipo de servicios, para así poder cumplir con este requisito y así poder postularse en la Licitación Pública número LA-006HJO001-N88-2011 para la contratación de un Centro de Contacto para la atención especializada a la sociedad convocada por el Banco del Ahorro Nacional y Servidos Financieros, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo, y tener por lo menos alguna oportunidad de ser un opositor para los demás oferentes; es de señalar en primer lugar que nuevamente se observa claramente la indebida interpretación de los requisitos establecidos en el Documento Estándar por parte del inconforme, particularmente respecto del requisito establecido en el numeral 5.4 inciso b sub inciso i, toda vez que, tal como se señaló respecto de sus argumentos vertidos en el inciso A de su escrito de inconformidad, afirma que la convocante al solicitar que los licitantes deben presentar *Información que demuestre la experiencia en tres servicios de naturaleza y dimensiones similares al solicitado, ejecutados en los últimos cuatro (4) años que deberán haberse completado en un porcentaje de al menos 70%*, está exigiendo que la experiencia sea solo de servicios prestados a entidades bancarias o financieras, sin embargo, de la lectura textual de dicho



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

sub inciso no se desprende tal especificación, sino que únicamente se señala que la experiencia debe ser en tres servicios de naturaleza y dimensiones similares, es decir, tal como se refirió con anterioridad, se refiere a servicios de Contact Center, Help Desk o Call Center con cualquier empresa, dependencia o entidad, que bien podrían ser a entidades bancarias o financieras o no ya que en ningún momento se hace especificación alguna al respecto, y principalmente a que el volumen de los servicios prestados fuera similar al que se está requiriendo para este servicio de acuerdo a lo establecido en las tablas contenidas en la Sección VII. Especificaciones Técnicas, de Desempeño y Diseño del Documento Estándar de Licitación, siendo que, como se argumentó con anterioridad, de la lectura detallada de los requisitos especificados en los 6 sub incisos del numeral 5.4 inciso b de los DDL, los cuales nuevamente se transcriben para mayor referencia:

5.4 Los Oferentes deberán cumplir con los siguientes criterios mínimos de calificación:

(5.4 b)

i) Información que demuestre la experiencia en tres servicios de naturaleza y dimensiones similares al solicitado, ejecutados en los últimos cuatro (4) años que deberán haberse completado en un porcentaje de al menos 70%.

ii) El Oferente deberá demostrar experiencia de por lo menos cuatro (4) años en la prestación de servicios de atención y orientación a clientes de entidades financieras o bancarias, para lo cual deberá presentar por lo menos 3 contratos con una antigüedad máxima de cuatro (4) años.

iii) El Oferente deberá demostrar experiencia de por lo menos 4 años en la prestación de servicios de Mesa de Servicios Tecnológicos a usuarios de entidades financieras o bancarias, para lo cual deberá presentar por lo menos 3 contratos con una antigüedad máxima de cuatro (4) años.

iv) El Oferente deberá demostrar que su empresa tiene por lo menos 4 años de constituida como empresa de servicios de Contact Center, Help Desk o Call Center a través de la presentación de copia simple de su alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o copia simple de su acta constitutiva.

v) El Oferente debe demostrar experiencia en la prestación de servicios en el sector gobierno mediante la presentación de carta emitida por un cliente del ámbito Federal, Estatal o Municipal en donde mencione que presta sus servicios.

vi) El Oferente debe demostrar que su empresa cuenta con una plantilla de personal de por lo menos 200 empleados, para lo cual deberá presentar copia simple de sus últimas 3 liquidaciones de cuotas obrero patronales del IMSS. En caso de que el Oferente subcontrate estos servicios, deberá presentar de igual manera las últimas 3 liquidaciones de cuotas obrero patronales del IMSS de la empresa subcontratada.

Se observa que la referencia a servicios de atención y orientación a clientes de entidades financieras o bancarias únicamente se hace en los sub incisos ii y iii, sin que se especifique monto facturado o dimensiones de los servicios, sino únicamente que respecto de ese tipo de servicios se presenten tres contratos con una antigüedad máxima de 4 años, por lo que su argumento resulta a todas luces improcedente.

Asimismo, respecto de los dos requisitos que el inconforme señala en los incisos B y C, afirmando que con su exigencia se pretende favorecer a una élite, ya que para muchas empresas del ramo es difícil contar con experiencia en el ramo por las condiciones del mercado, afirmando que es muy difícil obtener un contrato para dar servicio a entidades financieras ya que es un servicio poco solicitado, es de señalar que no aporta prueba alguna que permita a esta autoridad corroborar tales afirmaciones,



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

por lo que no se cuenta con elementos para confirmar o negar el dicho de la inconforme, sin embargo se tiene que, de conformidad con el informe presentado por la convocante, el día señalado para la apertura de proposiciones dentro del procedimiento de la licitación de referencia se recibieron cuatro propuestas, lo que permite presumir que sí existen empresas que cumplen con los requisitos solicitados y por tanto no son de imposible cumplimiento y, que la licitación no estaba dirigida a algún proveedor en particular ya que como se señaló fueron 4 las propuestas recibidas, de empresas que consideraron tener la capacidad económica, técnica y legal para hacer frente a los requerimientos solicitados para dar el servicio.

Aunado a ello, es primordial reiterar el señalamiento de que la Adquisición que se pretende efectuar, al estar financiada con recursos del Banco Mundial, y tratarse además de un servicio primordial para el buen desempeño de la Institución en todos sus ámbitos, ya que como se describe en la Sección VII. Especificaciones Técnicas, de Desempeño y Diseños del Documento Estándar armonizado para la Licitación que nos ocupa, mediante éste servicio se pretende dar atención a los rubros siguientes:

1. Descripción General del Servicio Administrado de Mesa de Servicios.

El servicio administrado requerido por BANSEFI, a manera de resumen, es:

- 1.1.** Servicio de Atención a Clientes y Público en General. Este servicio cuenta con los siguientes componentes:
 - 1.1.1. Información General BANSEFI
 - 1.1.2. Servicio de Aclaraciones
 - 1.1.3. Información de La Red de La Gente
 - 1.1.4. Autorización de Remesas Internacionales
 - 1.1.5. Activación Tarjetas Debito
 - 1.1.6. Reporte por Robo o Extravío de Tarjetas Debito
 - 1.1.7. Consulta de saldos Vales electrónicos.
- 1.2.** Mesa de Servicios Tecnológicos.
- 1.3.** Mesa de Servicios Tecnológicos para Corresponsales Bancarios de BANSEFI.

Resulta claro que la Convocante debe asegurarse que el Licitante ganador cuente con la capacidad necesaria para proporcionar el servicio de manera eficiente y sobre todo para responder de manera inmediata ante cualquier eventualidad, ya que como se desprende de la lectura a los servicios requeridos, todos ellos resultan básicos e indispensables para que las actividades propias de la Institución se desarrollen correctamente, aunado a ello, como se señaló con anterioridad y en este acto se reitera, las Normas: Contrataciones con Prestamos del BIRF y Créditos de la AIF Mayo 2004 Versión revisada en Octubre de 2006 y Mayo de 2010, son muy puntuales en relación a la necesidad de exigir que los licitantes acrediten su plena capacidad técnica y financiera para prestar el servicio, y tal como se desprende del informe circunstanciado que obra en autos, la finalidad que se perseguía era cumplir con esas especificaciones señaladas en las Normas, pues textualmente la Convocante refirió:



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

"...Como puede observarse, el espíritu de estos requisitos es garantizar la capacidad técnica y financiera del oferente y con ello evitar que la prestación del servicio pueda verse afectada o interrumpida ante la eventual insolvencia por parte del proveedor de servicios..."

...Ante lo arriba señalado por TOPTEL, BANSEFI manifiesta una vez más que con estos requerimientos sólo se busca garantizar la capacidad técnica y de personal activo del oferente y evitar incurrir en una suspensión del servicio por una eventual incapacidad para prestar los servicios solicitados conforme a las especificaciones señaladas y con la calidad y oportunidad requeridas..."

...BANSEFI reitera su dicho en el sentido de que todas las modificaciones promovidas ante el Banco Mundial respecto de sus documentos armonizados, en todo momento, persiguen el propósito de favorecer la libre competencia, incrementar las posibilidades de participación, así como de cumplimiento de los requisitos generales, específicos, técnicos, financieros y normativos, que la naturaleza de los servicios solicitados requiere. Lo anterior, puede atestigüarse a través del otorgamiento de su autorización ("No Objeción") a los documentos que fueron publicados y que sirvieron para que los participantes elaboraran sus propuestas de solución..."

Prueba de ello son las adecuaciones a los requisitos establecidos en las Instrucciones a los Oferentes (IAO) del Documento Estándar de Licitación Pública Nacional (LPN) para México que se solicitaron al Banco Mundial por parte de la Convocante para ser incluidos en los Datos de la Licitación (DDL), de los cuales a continuación se hace un cuadro comparativo para mostrar gráficamente las mejores condiciones que se lograron por parte de la Convocante respecto de los requisitos mínimos establecidos en el numeral 5.4 de las IAO del Documento Estándar de Licitación emitido por el Banco Mundial:

DOCUMENTOS ESTÁNDAR DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (LPN) PARA MÉXICO Adquisición de Servicios de No Consultoría	DOCUMENTOS ESTÁNDAR DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (LPN) PARA MÉXICO Adquisición de Servicios de No Consultoría armonizado para la Adquisición de Servicio Administrado de Mesa de Ayuda de Corresponsalías Bancarias (Mesas de Servicio – Contact Center)
<p>Sección I. Instrucciones a los Oferentes (IAO) Instrucciones a los Oferentes A. Generalidades 5. Información y Calificaciones sobre el Oferente 5.2 Todos los Oferentes deberán incluir con sus Ofertas la siguiente información y documentos de la Sección IV, Formularios de la Oferta, a menos que se establezca otra cosa en los DDL:</p>	<p>Sección II. Datos de la Licitación (DDL)</p>
<p>(c) experiencia en servicios realizados de similar naturaleza y magnitud en cada uno de los últimos cinco (5) años, y detalles de los servicios en ejecución o bajo compromiso contractual, así como de los clientes que puedan ser contactados para obtener mayor información sobre dichos contratos;</p>	<p>(5.2 c) Se modifica conforme lo siguiente: "experiencia en servicios realizados de similar naturaleza y magnitud en cada uno de los últimos cuatro (4) años, y detalles de los servicios en ejecución o bajo compromiso contractual, así como de los clientes que puedan ser contactados para obtener mayor información sobre dichos contratos;"</p>
<p>(j) en su caso las ofertas para subcontratar componentes de los Servicios contendrán el monto del porcentaje de subcontratistas, si así se permite en los DDL de acuerdo al porcentaje máximo de participación de subcontratistas.</p>	<p>(5.2 j) Los Oferentes podrán subcontratar parte de los servicios. Sin embargo, para todos aquellos componentes subcontratados deberá cumplirse con todos los requisitos señalados en la cláusula 5.2 en los DDL. El porcentaje máximo de participación de subcontratistas es de 50% (cincuenta por ciento).</p>
<p>5.3 Las Ofertas presentadas por una Asociación en Participación,</p>	<p>5.3 Información adicional requerida de la Asociación en</p>



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

<p>Consortio o Asociación (APCA) constituida por dos o más firmas deberán cumplir con los siguientes requisitos, a menos que se indique otra cosa en los DDL:</p> <p>(a) la Oferta deberá contener toda la información enumerada en la antes mencionada Cláusula 5.2 de las IAO;</p> <p>(b) la Oferta deberá ser firmada de manera que constituya una obligación legal para todos los socios;</p> <p>(c) la oferta debe indicar que todos los socios serán responsables mancomunada y solidariamente por el cumplimiento del Contrato de acuerdo con las condiciones del mismo de lo contrario será motivo de rechazo;</p> <p>(d) uno de los socios deberá ser designado como representante y autorizado para contraer responsabilidades y para recibir instrucciones por y en nombre de cualquier o todos los miembros de la APCA;</p> <p>(e) los pagos, se harán exclusivamente al socio designado.</p> <p>(f) con la Oferta se deberá presentar una copia del Convenio de la APCA firmado por todos los socios o una Carta de Intención para formalizar el convenio de constitución de una APCA en caso de resultar seleccionados, la cual deberá ser firmada por todos los socios y estar acompañada de una copia del Convenio propuesto.</p>	<p>Participación, Consortio o Asociación (APCA) en términos de la cláusula 5.3: ningún requisito adicional</p>
<p>5.4 Los Oferentes deberán cumplir con los siguientes criterios mínimos de calificación.</p>	
<p>(a) El número de años y monto total facturado de los servicios realizados, determinados en los DDL.</p>	<p>(5.4 a) El monto total facturado de los servicios realizados de la misma naturaleza de los solicitados durante los últimos tres años deberá ser de al menos 3.9 millones de dólares (tres millones novecientos mil dólares americanos) impuestos incluidos.</p>
<p>(b) experiencia como prestador de servicios principal en al menos dos servicios de la misma naturaleza y dimensiones similares en los últimos cinco (5) años (para cumplir con este requisito los contratos de servicio citados deben haberse completados por lo menos en un 70%, o el porcentaje especificado en los DDL), o por el número de servicios y/o años que se especifiquen en los DDL.</p>	<p>(5.4 b)</p> <p>i) Información que demuestre la experiencia en tres servicios de naturaleza y dimensiones similares al solicitado, ejecutados en los últimos cuatro (4) años que deberán haberse completado en un porcentaje de al menos 70%.</p> <p>ii) El Oferente deberá demostrar experiencia de por lo menos cuatro (4) años en la prestación de servicios de atención y orientación a clientes de entidades financieras o bancarias, para lo cual deberá presentar por lo menos 3 contratos con una antigüedad máxima de cuatro (4) años.</p> <p>iii) El Oferente deberá demostrar experiencia de por lo menos 4 años en la prestación de servicios de Mesa de Servicios Tecnológicos a usuarios de entidades financieras o bancarias, para lo cual deberá presentar por lo menos 3 contratos con una antigüedad máxima de cuatro (4) años.</p> <p>iv) El Oferente deberá demostrar que su empresa tiene por lo menos 4 años de constituida como empresa de servicios de Contact Center, Help Desk o Call Center a través de la presentación de copia simple de su alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o copia simple de su acta constitutiva.</p> <p>v) El Oferente debe demostrar experiencia en la prestación de servicios en el sector gobierno mediante la presentación de carta emitida por un cliente del ámbito Federal, Estatal o Municipal en donde mencione que presta sus servicios.</p> <p>vi) El Oferente debe demostrar que su empresa cuenta con una plantilla de personal de por lo menos 200 empleados, para lo cual deberá presentar copia simple de sus últimas 3 liquidaciones de cuotas obrero patronales del IMSS. En caso de</p>



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

	<p>que el Oferente subcontrate estos servicios, deberá presentar de igual manera las últimas 3 liquidaciones de cuotas obrero patronales del IMSS de la empresa subcontratada.</p>
<p>(c) contar con los equipos, licencias, autorizaciones y/o instalaciones necesarias para ejecutar el Contrato de conformidad con los DDL;</p>	<p>(5.4 c) Los equipos, licencias, autorizaciones y/o instalaciones necesarios que debe proporcionar el Oferente para el contrato serán: los señalados en la Sección VII Especificaciones Técnicas, de Desempeño y Diseños.</p>
<p>(d) calificaciones y experiencia de un administrador de contrato con cinco (5) años de experiencia en servicios de naturaleza y volumen equivalente, incluyendo no menos de tres (3) años como gerente o líder de proyecto, o los años de experiencia o calificaciones especificados en los DDL. Las calificaciones y experiencia del personal clave se especificarán en los DDL.</p>	<p>(5.4 d) Las calificaciones y experiencia del implementador y del gerente del contrato deberán:</p> <p>Implementador del Proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil. Titulado de licenciatura/ingeniería en informática/sistemas/administración. • Experiencia. Mínimo 3 años como administrador de proyectos. • Certificación. En administración de proyectos avalado por el Project Management Institute (PMI). • Actividades. Implementación del servicio administrado bajo el estándar señalado por dentro del Project Management Body of Knowledge (PMBOK) publicado por el PMI. <p>Nota: La participación del perfil en cuestión será a partir de la adjudicación al Oferente Ganador hasta el término del período de transición.</p> <p>Gerente de Proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil. Titulado de licenciatura o ingeniería en informática o sistemas computacionales. • Experiencia. Mínimo 3 años administrando proyectos de Mesa de Servicios. • Certificación. ITIL V.3 Foundation. El Oferente deberá proporcionar copia fotostática del certificado recibido. • Actividades. Gestión de aspectos técnicos y de servicios entre el Oferente ganador y BANSEFI durante la vigencia del contrato.
<p>(e) la información sobre el Estado Financiero del Oferente, tales como informes de pérdidas y ganancias e informes de auditoría de los últimos cinco (5) años o por el número de años que se especifique en los DDL,</p>	<p>(5.4 e) Los informes que debe presentar el Oferente sobre el Estado Financiero, relativos a la solvencia económica, deben ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. copia simple de los tres (3) últimos estados financieros anuales auditados. ii. copia simple de las tres (3) últimas declaraciones anuales de impuestos. iii. relación de entidades y/o compañías, datos del contacto e importe facturado en los últimos tres (3) años de servicios de naturaleza similar al solicitado. iv. relación de copias simples de las facturas emitidas a las entidades y/o compañías señaladas en el punto anterior, mismas que deberán sustentar el importe facturado en los últimos 3 años.
<p>(g) Para determinar que el oferente cumple con los criterios de calificación no se tomarán en cuenta la experiencia ni los recursos de los subcontratistas, salvo que se indique otra cosa en los DDL.</p>	<p>(5.4 g) Se tomará en cuenta la experiencia y los recursos de los subcontratistas. El subcontratista deberá demostrar una capacidad técnica y económica de 50% de los criterios mínimos establecidos en las cláusulas: 5.4 (a), (b), (d) y (e).</p>



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

Información anterior de la que se puede observar entonces, que a pesar de que para el Banco Mundial los requisitos establecidos en el numeral 5.4 de las IAO son los criterios mínimos de calificación para determinar la capacidad de los oferentes, tanto técnica como financiera, la Convocante propuso la modificación de dichos requisitos a fin de favorecer la libre competencia y facilitar a las empresas su acceso a competir al ser más accesible en sus requerimientos, sin soslayar la necesidad de garantizar las condiciones necesarias para la debida prestación de los servicios de acuerdo a la magnitud y características solicitadas, motivos los antes señalados por los que se determina que los argumentos vertidos por el inconforme resultan claramente infundados e improcedentes.

A más de lo anterior, es de señalar que por cuanto hace a los argumentos señalados por el inconforme en su escrito de ampliación de motivos de inconformidad, en los que en esencia refiere que la Convocante pretende falazmente argumentar la legalidad de sus actos en el hecho de que los requisitos establecidos en los Documentos Estándar de Licitación son inalterables, pues evidentemente los modificó de conformidad con la información proporcionada en su informe circunstanciado, dichos argumentos resultan igualmente improcedentes toda vez que como anteriormente se señaló, de conformidad con lo establecido en las Normas que rigen los Procedimientos de Licitación para la Adquisición de Servicios financiados con recursos del Banco Mundial, como es el caso, las modificaciones que se realicen a dichos documentos, únicamente pueden responder a las características específicas del Servicio a contratar y deberán ser las mínimas indispensables y siempre con el visto bueno del Banco Mundial, lo que evidentemente implica que cualquier condición que ahí se establezca responderá a las políticas para ello establecidas en la normatividad aplicable como lo son las Normas: Contrataciones con Prestamos del BIRF y Créditos de la AIF Mayo 2004 Versión revisada en Octubre de 2006 y Mayo de 2010, y en su caso, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, máxime si se toma en consideración que los Documentos Estándar de Licitación Pública Nacional (LPN) para México se encuentran validados por la Secretaría de la Función Pública según se desprende del oficio CIRCULAR No. SANC 300/ 281/2006 de fecha 19 de septiembre de 2006 emitido por la Subsecretaria de Atención Ciudadana y Normatividad de la Secretaría de la Función Pública y dirigido a los Directores Generales de los Agentes Financieros del Gobierno Federal (Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C., Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C., Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Nacional Financiera, S.N.C. y Sociedad Hipotecaria Federal) por el que se dan a conocer los requisitos para contrataciones con préstamos del Banco Mundial, que en sus primeros párrafos textualmente señala:

"Esta Dependencia en coordinación con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y los Agentes Financieros del Gobierno Federal, como resultado de reuniones de trabajo con funcionarios del Banco Interamericano de Desarrollo y del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, ha concluido el Plan de Trabajo para la Definición y Armonización de los instrumentos que se deberán de aplicar en México, respecto de los procedimientos de contratación por parte de los ejecutores de recursos de dichos organismos financieros.

Los resultados de este Plan, son los modelos de documentos estándar armonizados a utilizarse en México para la adquisición de bienes, contratación de obras públicas, y servicios de consultoría, a ser utilizados en proyectos financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo y por el Banco



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS
FINANCIEROS, S. N. C.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

Internacional de Reconstrucción y Fomento, que sustituyen a los Documentos Estándar de Licitación anteriores.

En este contexto, resulta necesario actualizar y complementar los procedimientos y requisitos en la materia, con el propósito de orientar a los servidores públicos responsables de la conducción de los procesos de contratación con recursos otorgados por ambos organismos financieros internacionales...”

De ahí que resulte claro que la Convocante, al obtener la No Objeción del Banco Mundial a pesar de haber solicitado la modificación de los requisitos mínimos establecidos para acreditar la capacidad técnica y financiera de los licitantes, no para aumentarlos sino para disminuirlos, lo que evidentemente logró, al establecer condiciones que al mismo tiempo que garantizaban la capacidad de respuesta del licitante ganador a fin de ser acorde con las políticas establecidas en las Normas emitidas por el Banco Mundial, estaba también procurando que más licitantes pudieran participar, fomentando con ello la libre participación, concurrencia y competencia económica, por lo que de ninguna manera se puede considerar como improcedente y/o falaz la información proporcionada en el informe circunstanciado, pues es evidente que si la propuesta que le hubiera mandado al Banco Mundial no le hubiese resultado viable a éste por no exigir los requisitos mínimos que garantizaran las capacidades necesarias del licitante ganador, no se hubiera podido obtener la No Objeción de dicha institución internacional y por ende no se hubiera podido llevar a cabo el procedimiento de Licitación numero LA -006HJO001-N88-2011.

Por todo lo anterior, esta autoridad administrativa concluye que los argumentos hechos valer por la empresa TOPTEL, S. DE R.L. DE C.V., no tienen los alcances necesarios para declarar nula la Convocatoria a la Licitación aludida, siendo por ello infundada e improcedente las inconformidades en estudio.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 37 fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 1, 2 fracción IV, 15 segundo párrafo, 72, 73 y 74 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 80 fracción I numeral 4 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, 30 del Reglamento Orgánico del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, y los Documentos Estándar de Licitación Pública Nacional (LPN) para México, Adquisición de Servicios de No Consultoría: Servicio Administrado de Mesa de Ayuda de Corresponsalías Bancarias (Mesas de Servicio – Contact Center) para el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo (BANSEFI), es de resolverse y así se:

RESUELVE

PRIMERO.- La inconforme no logró acreditar la procedencia de su acción, y la convocante justificó en su totalidad sus excepciones y defensas, por las razones lógicas jurídicas señaladas en el Considerando II de la presente resolución, por lo que con fundamento en el artículo 74 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se declara infundada e



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/091/2012

EXP. INCF-01/2012

improcedente la inconformidad interpuesta por el C. Erick Ricardo Cámara Vázquez, Apoderado Legal de la empresa TOPTTEL, S. de R.L. de C.V.

SEGUNDO.- Notifíquese la presente resolución al C. Erick Ricardo Cámara Vázquez, Apoderado Legal de la empresa TOPTTEL, S. de R.L. de C.V. y a la Subdirección de Recursos Materiales del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. N. C., para los efectos a que haya lugar.

TERCERO.- Verifíquese el cumplimiento de lo anterior, y en su oportunidad archívese el presente asunto como total y definitivamente concluido

Así lo resolvió y firma, la **LIC. LUZ MARÍA DEL ÁNGEL MOHEDANO**, Titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control, en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. N. C., con fundamento en el artículo 80 fracción I, numeral 4, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de abril de 2009 y reformado el 3 de agosto de 2011.-----

Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica
Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica	Version Publica