



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

AREA DE RESPONSABILIDADES

OFICIO No. OIC/AR/357/2010

EXPEDIENTE.- INCF-03/2010

DOCUMENTO RESERVADO	
Fecha de Clasificación:	29 de Junio de 2010
ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.	
Periodo de Reserva:	2 años
Fundamento Legal:	LFTAIPIG Art. 14 fracción IV y VI
Titular del Área de Responsabilidades	Lic. Luz María del Ángel Mohedano
Fecha de desclasificación:	30 de Junio de 2012
Desclasificó:	

México, Distrito Federal a los veintinueve días del mes de junio del año dos mil diez -----

-----Visto para resolver la inconformidad presentada por la empresa “**TOPTTEL, S. de R.L. de C.V.**”, en contra de actos realizados por personal de la Subdirección de Recursos Materiales del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. N. C., derivados de la Licitación Pública Nacional No.-06800002-028-09, celebrada por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, para la contratación de Call Center, y

RESULTANDO

1.- Que con fecha 22 de febrero de 2010 se recibió en esta Área de Responsabilidades el escrito de fecha 18 de febrero de 2010, mediante el cual el C. Erick Ricardo Cámara Vázquez, representante legal de la empresa “**TOPTTEL, S. de R.L. de C.V.**”, presenta inconformidad en contra de actos realizados por personal del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, en el proceso de Licitación Pública Internacional número 06800002-028-09, para la contratación del Call Center.

2.- Que el C. Erick Ricardo Cámara Vázquez Apoderado legal de la empresa “**TOPTTEL, S. de R.L. de C.V.**”, mediante su escrito de fecha 18 de febrero de 2010, se inconforma en contra del fallo de la de Licitación Pública Nacional número 06800002-028-09, para la contratación de Call Center del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financiero, S.N.C., emitido el día 16 de febrero de 2010 por personal del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. N. C., manifestando como motivo de inconformidad que en esencia versa lo siguiente:

*“Que no se pueden modificar las condiciones del procedimiento, sino mediante un documento debidamente fundado y motivado, condición que no cumplió la hoy autoridad responsable, porque **no emitió el fallo con la fundamentación necesaria**, toda vez que menciona que el precio de TELMARK resultó ser aceptable y conveniente para la Convocante; violentando los principios de legalidad y certidumbre, causando con ello un fatal agravio en perjuicio de mi representada, toda vez que en el acta de fallo, la autoridad responsable determina adjudicar el contrato a un licitante que supuestamente si cumple con dichos estándares sin aportar las evidencias y elementos que lo llevaron a emitir esa determinación, porque simplemente no existen en dicho procedimiento licitatorio.”*

La Autoridad responsable emitió un fallo adjudicando el contrato derivado de un procedimiento sin fundamento y motivación, mencionando únicamente que el precio resultó ser aceptable y conveniente, pero no describió en que criterios



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010**

o documentación basó dicha determinación; cuando la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público en su párrafo sexto del artículo 26 determina la obligación de las dependencias para buscar las mejores condiciones para el Estado.

La autoridad responsable en ningún momento hizo mención del documento que contuviera la Investigación de Mercado que se hubiera realizado para determinar si los precios ofertados por los licitantes resultaban o no, convenientes para asegurar las mejores condiciones, por lo que existe una flagrante violación a la Ley de la materia, porque no fueron cumplidos los extremos del artículo invocado al no determinar la existencia del estudio de mercado señalado, por lo tanto la adjudicación basada en que el precio es el menos ofertado, es carente de fundamentos y motivos legales aplicables, pues sin tener conocimiento de los precios de mercado imperantes en el mercado determinan que el precio ofertado por Telmark es conveniente; luego entonces, tal determinación es indudablemente un acto contrario a la ley de la materia y por ende actualiza la hipótesis normativa de su artículo 15.

Por lo tanto el fallo no cumplió con las directrices que especifica la ley de la Materia, ya que la dependencia no exhibió la investigación de mercado general para prestar servicios de Call Center, por lo que **el fallo es violatorio de los principios de equidad y legalidad, respecto a la fracción I del artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como el primer párrafo del artículo 41 de su Reglamento. Debido a que no soporta su análisis para determinar la descalificación de un licitante y la adjudicación de otro, limitándose a mencionar la conveniencia del precio sin fundarlo con la investigación de mercado** y suponiendo sin conceder que este exista, el mismo nunca fue mostrado o explicado en el fallo de la licitación y adjudicación del contrato, por lo que dicho fallo es ilegal y carente de fundamento alguno, toda vez que las cantidades propuestas por TELMARK son por mucho inferiores a las que se han estado presentado en otros procedimientos similares.

Por lo anterior se solicita decretar la nulidad del fallo por ser violatorio de los preceptos legales que regulan el procedimiento, ordenando se emita un nuevo fallo apegado a derecho y normatividad aplicable de conformidad con los usos comerciales vigentes(sic) adjudique a mi representada el contrato materia de la licitación que nos acontece por ser esta empresa quien cuenta con el precio más bajo y solvente en relación con dichas prácticas comerciales que dan pie a cualquier tipo de estudio de mercado.

Ahora bien en caso de existir estudio de mercado, se reserva el derecho para ampliar los motivos de la inconformidad respecto a su validez y alcances, se solicita se decrete la procedencia y validez del presente agravio, ordenando la nulidad del fallo por ilegal y violación a las disposiciones legales correspondientes.”

Para robustecer su dicho, aportó como pruebas las siguientes:

- Documental Pública consistente en el instrumento público 23,112 de fecha 14 de enero de 2010, pasado ante la fe del Notario Público número 33 del Estado de México, Lic. Jesús Sandoval Pardo, que contiene el poder conferido por TOPTEL, S. de R.L. de C.V.
- Documental Pública consistente en copia simple del acta de presentación y apertura de proposiciones de fecha 8 de diciembre de 2009 de la Licitación Pública Nacional número 06800002-028-09 para la contratación de Call Center del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.
- Documental Pública consistente en copia simple del fallo de adjudicación de fecha 14 de diciembre de 2009 de la Licitación Pública Nacional número 06800002-028-09 para la contratación de Call Center del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.
- Documental Pública consistente en copia simple de la resolución a la inconformidad número INCF-06/2009 de fecha 8 de febrero de 2010 emitida por el Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.
- Documental Pública consistente en copia simple del fallo de fecha 16 de febrero de 2010, en cumplimiento a la inconformidad INCF-06/2009.
- Documental Pública consistente en el expediente que fue integrado con motivo de la Licitación Pública Nacional número 06800002-028-09 para la contratación de Call Center del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., incluyendo cada una de las propuesta técnicas y económicas presentadas por los licitantes que participaron en dicho procedimiento.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010**

- *Informe de autoridad que rinda el Instituto Mexicano de Telemarketing, con domicilio en Gabriel Mancera número 835, Colonia del Valle, C.P. 03100 en México, Distrito Federal sobre el precio existente en el mercado respecto de la prestación del servicios de Call Center con las características y alcances de la convocatoria de la licitación que nos ocupa.*
- *Instrumental de actuaciones, consistente en todas y cada una de las constancias que conformen el expediente administrativo que se integre con motivo de la presente inconformidad.*
- *La presuncional en su doble aspecto, legal y humana, en todo lo que beneficie a los intereses de la empresa inconforme, dentro del expediente de la Licitación Pública Nacional 06800002-034-2009.*

3.- Que esta Autoridad Administrativa, 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; 65 y 66 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con fecha 23 de febrero de 2010, dictó el Acuerdo de Admisión de la inconformidad presentada, por cumplir con los requisitos legales de tiempo y forma, asignándole el número **INCF-03/2010**, así como también se corrió traslado al área convocante a fin de que informara el estado en que se encontraba el procedimiento de licitación, el monto presupuestal de la misma así como si hubiere concursante adjudicado, proporcionando nombre de las empresas y de los representantes legales, domicilios y teléfonos de los terceros interesados, asimismo se le requirió para que en el término de seis días hábiles enviara un informe circunstanciado, aportando las pruebas correspondientes y toda la documentación vinculada con el procedimiento de la Licitación Pública Nacional antes referida; se otorgó un plazo de 3 días a la inconforme a fin de ofrecer una fianza por el equivalente al 10% de su propuesta económica, con el fin de mantener firme la solicitud de suspensión y se le concedió un plazo de 2 días a la convocante para que señalara la conveniencia de decretar la suspensión solicitada.

4.- Que en cumplimiento al acuerdo de fecha 23 de febrero de 2010, la Subdirectora de Recursos Materiales del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. N. C., mediante oficio número DGAAC/DA/SRM/209/2009 fechado el 24 de febrero de 2010, informó en su calidad de convocante, que el fallo del proceso fue emitido el día 16 de febrero de 2010 a favor de la empresa Telmark Contact Line, S. A de C. V., por cumplir con las especificaciones técnicas y haber presentado la propuesta económica más baja.

5.- Que en atención a la solicitud de suspensión del procedimiento de Licitación Pública Nacional número 06800002-028-2009 para la contratación del Servicio de Call Center del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. N. C., solicitado por la empresa inconforme en su escrito inicial, con fecha 18 de febrero de 2010, esta autoridad administrativa con fundamento en lo dispuesto por el artículo 70, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 73 del Reglamento de dicho ordenamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de septiembre de 2001 y reformado el 30 de noviembre de 2006, fijó las condiciones que debía cumplir el inconforme a fin de garantizar los daños y perjuicios que pudiera ocasionar la suspensión del procedimiento de licitación así como cualquier acto administrativo o jurídico que se derive o se haya derivado de dicho procedimiento por él solicitada, suspensión que fue concedida mediante acuerdo de fecha 2 de marzo de 2010, en virtud de que el representante legal de la empresa solicitante presentó la garantía solicitada.

6.- Que con fecha 23 de febrero de 2010, mediante oficio No. OIC/AR/097/2010, se corrió traslado a la empresa "Telmark Contact Line, S.A. de C.V.", en su carácter de tercero perjudicado, a efecto de que manifestara lo que a su derecho conviniera dentro del término legal previsto, desahogando dicho requerimiento mediante escrito sin fecha recibido en este Órgano Interno de Control el 25 de febrero de 2010, en la que el C. José Martín Cela Camacho representante legal de la citada empresa manifestó en esencia, lo siguiente:

"En el supuesto de que el acto o motivo de la inconformidad existiera como lo refiere la inconforme, dicho acto tuvo que ser combatido mediante la vía incidental, manifestando los defectos, excesos u omisiones que hubiera cometido la convocante en cumplimiento de la resolución emitida en la inconformidad INCF-06/2009 de fecha 8 de febrero de 2010 que dio origen al acto de reposición de fallo que indebidamente pretende combatir la inconforme.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público no se puede suspender la ejecución de la resolución emitida en la inconformidad INCF-06/2009 de fecha 8 de febrero de 2010, por no existir determinación de autoridad administrativa o judicial competente que ordene dicha



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010**

suspensión, tenemos que el acto o motivo de la inconformidad ni se puede suspender por ser éste el cumplimiento de la resolución emitida en la inconformidad INCF-06/2009 por lo que resulta improcedente se decreta la suspensión definitiva solicitada por la inconforme.

Para el caso de que el Órgano Interno de Control decida autorizar la medida suspensiva solicito, indique si la inconforme exhibió la fianza y cuál es el monto de la contragarantía que mi representada deberá exhibir en términos del artículo 70 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público".(sic)

7.- Que en cumplimiento al acuerdo de fecha 23 de febrero de 2010, mediante oficio número DGAAC/DA/SRM/222/2010, fechado el 2 de marzo de 2010, la Subdirectora de Recursos Materiales del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, en su carácter de convocante, presentó informe circunstanciado mediante el cual manifestó lo siguiente:

"Se considera por parte de la convocante, que se cumplió con los requisitos de legalidad y de forma que la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y el Reglamento de este último ordenamiento establecen en lo relativo al procedimiento de licitación pública, emisión de actos administrativos y notificaciones, toda vez que en atención a la resolución recaída al expediente número INCF-06/2009, se declaró nulo el acto recurrido y se ordenó al área requirente la emisión de un nuevo dictamen y análisis de las propuestas económicas, así como a la convocante, a la expedición de un diverso fallo con base en la información proporcionada por el área requirente. Dicho fallo cumplió con lo indicado en el artículo 37, fracciones I a la VI y 46 del Reglamento que se transcriben a continuación:

Artículo 37. *La convocante emitirá un fallo, el cual deberá contener lo siguiente:*

- I. La relación de licitantes cuyas proposiciones se desecharon, expresando todas las razones legales, técnicas o económicas que sustentan tal determinación e indicando los puntos de la convocatoria que en cada caso se incumpla;*
- II. La relación de licitantes cuyas proposiciones resultaron solventes, describiendo en lo general dichas proposiciones. Se presumirá la solvencia de las proposiciones, cuando no se señale expresamente incumplimiento alguno;*
- III. En caso de que se determine que el precio de una proposición no es aceptable o no es conveniente, se deberá anexar copia de la investigación de precios realizada o del cálculo correspondiente;*
- IV. Nombre del o los licitantes a quien se adjudica el contrato, indicando las razones que motivaron la adjudicación, de acuerdo a los criterios previstos en la convocatoria, así como la indicación de la o las partidas, los conceptos y montos asignados a cada licitante;*
- V. Fecha, lugar y hora para la firma del contrato, la presentación de garantías y, en su caso, la entrega de anticipos, y*
- VI. Nombre, cargo y firma del servidor público que lo emite, señalando sus facultades de acuerdo con los ordenamientos jurídicos que rijan a la convocante. Indicará también el nombre y cargo de los responsables de la evaluación de las proposiciones.*

Artículo 46.- *El fallo que emitan las dependencias y entidades deberá contemplar como mínimo lo siguiente:*

- I. Nombre de los licitantes cuyas proposiciones no fueron evaluadas por no corresponder a las proposiciones con el precio más bajo que fueron consideradas para ello de conformidad con el artículo 35, fracción IV de la Ley, así como las que fueron desechadas como resultado de su análisis detallado y las razones que se tuvieron para ello, o bien adjuntar al fallo copia del dictamen a que se refiere el artículo 36 Bis de la Ley, en el cual se contiene dicha información;*
- II. Nombre de los licitantes cuyas proposiciones fueron evaluadas por ofertar el precio más bajo, y el resultado de la evaluación de cada una de ellas, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 36 y 36 Bis de la Ley;*
- III. Nombre del o de los licitantes a quien se adjudique el contrato, indicando las partidas o conceptos y montos asignados a cada licitante;*
- IV. Información para firma del contrato, presentación de garantías y, en su caso, entrega de anticipos, conforme a las bases de licitación o de invitación;*



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010**

V. En caso de que se determine que el precio de una proposición no es aceptable, se deberá anexar copia de la investigación de precios realizada, en la que se indiquen los resultados de la misma, y

VI. Si el presupuesto asignado al procedimiento de licitación es rebasado por las proposiciones presentadas, previa verificación de que los precios de las proposiciones son aceptables por corresponder a los existentes en el mercado, y de acuerdo con el dictamen del área solicitante en el que se indique el origen y problemática de la reducción respectiva y la justificación para no reasignar recursos para cubrir el faltante, previa autorización indelegable del oficial mayor o equivalente de las dependencias o entidades, podrán efectuar las reducciones respectivas hasta por el cinco por ciento de las cantidades de bienes o servicios, aplicando proporcionalmente a todas y cada una de las partidas de que conste el fallo, y no en forma selectiva, lo que deberá precisarse en el fallo de la licitación.

Lo cual fue debidamente acatado como se desprende del acta de dictamen técnico y fallo que forma parte del procedimiento repuesto a partir de la emisión de la resolución. El área convocante fundamentó y motivó los actos administrativos en los que participó, así como del contenido de los documentos expedidos. Respecto al fallo que se emitió en cumplimiento a la resolución, éste se apega a la normatividad vigente, ya que atiende a los principios de legalidad y claridad que se pueden sustentar con este informe, toda vez que tanto el principio de legalidad y claridad se pueden sustentar con este informe, toda vez que tanto el dictamen técnico como la correspondiente evaluación económica son proporcionados por el área requirente, y ésta a su vez los emitió con apego a lo dispuesto en la convocatoria tal y como fue ordenado por la resolución, asimismo el fallo en cuestión fue un acto administrativo que en términos de lo previsto en el artículo 37, último párrafo de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios fue emitido en reposición al declarado nulo.

Adicionalmente es de señalar que el área requirente envió a la convocante en su oportunidad el estudio de mercado en el cual se aprecia la cotización de solo dos empresas sin haber conseguido la de una tercera por lo que conforme al artículo 2 fracción XI de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la convocante llevó a cabo el promedio de precios ofertados por los licitantes que cumplieron con las especificaciones técnicas habiéndose determinado que el ofertado por Telmark Contact Line, S.A. de C.V., es aceptable para BANSEFI.

Para robustecer su dicho, aportó como prueba lo siguiente:

- *Documental Pública consistente en Acta de fecha 6 de noviembre de 2009, a efecto de revisar, sancionar y aprobar la convocatoria correspondiente para la contratación del servicio de Call Center para 2010.*
- *Documental Pública consistente en impresión en pantalla de la página electrónica de internet en la que se publicó el proyecto de bases para la contratación del servicio de Call Center del Banco del ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.*
- *Documental Pública consistente en el resumen de convocatoria de fecha 24 de noviembre de 2009 correspondiente a la licitación pública nacional 06800002-028-09.*
- *Documental Pública consistente en el Acto de Junta de aclaraciones a la convocatoria (antes bases) de fecha 1 de diciembre de 2009, correspondiente a la licitación pública nacional 06800002-028-09.*
- *Documental Pública consistente en oficio No. OIC/AR/683/2009 de fecha 23 de diciembre de 2009, mediante el que la Titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros remite a la Subdirectora de Recursos Materiales de la Institución copia simple del acuerdo de fecha 23 de diciembre de 2009 con motivo de la inconformidad INCF-06/2009 presentada por la empresa Telmark Contact, Line, S.A. de C.V.*
- *Documental Pública consistente en acuerdo de fecha 23 de diciembre de 2009 mediante el que el Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., admite a trámite la inconformidad presentada por la empresa Telmark Contact Line, S.A. de C.V., y otorga 6 días a la Subdirección de Recursos Materiales a efecto de que rinda un informe circunstanciado.*
- *Documental Pública consistente en oficio No. DGAAC/DA/SRM/2072/2009 de fecha 28 de diciembre de 2009, mediante el que la Subdirectora de Recursos Materiales proporciona a la titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros información relativa a la Licitación Pública Nacional No. 06800002-028-2009 para la prestación del Servicio de Call Center.*



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010**

- Documental Pública consistente en oficio No. DGAAC/DA/SRM/011-B/2010 de fecha 4 de enero de 2010, mediante el que la Subdirectora de Recursos Materiales remite a la titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros informe circunstanciado en relación con la inconformidad presentada por la empresa Telmark Contact Line, S.A. de C.V., correspondiente a la Licitación Pública Nacional No. 06800002-028-2009 para la prestación del Servicio de Call Center.
- Documental Pública consistente en oficio No. OIC/AR/071/2009 de fecha 9 de febrero de 2009, mediante el que la titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros remite a la Subdirectora de Recursos Materiales de la Institución copia con firma autógrafa de la resolución de fecha 8 de febrero de 2010 recaída al expediente INCF-06/2009 aperturado con motivo de la inconformidad presentada por la empresa Telmark Contact, Line, S.A. de C.V.
- Documental Pública consistente en oficio No. DGAAC/DA/SRM/116/2010 de fecha 9 de febrero de 2010, mediante el que la Subdirectora de Recursos Materiales remite al Director de Operación del Ahorro Nacional y Servicios Financieros la resolución emitida por el Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control dictada en el expediente INCF-06/2009 a efecto de que se remita a la brevedad un nuevo dictamen técnico.
- Documental Pública consistente en oficio No. DGATO/064/2010 de fecha 16 de febrero de 2010, mediante el que el Director de Operación remite a la Subdirectora de Recursos Materiales en cumplimiento a la resolución recaída a la inconformidad INCF-06/2009 el dictamen y la matriz de evaluación de las propuestas.
- Documental Pública consistente en el Acta de Dictamen Técnico y Fallo de fecha 16 de febrero de 2010 correspondiente a la Licitación Pública Nacional No. 06800002-028-2009 para la prestación del Servicio de Call Center.
- Documental Pública consistente en oficio No. DGAAC/DA/SRM/177/2010 de fecha 17 de febrero de 2010, mediante el que la Subdirectora de Recursos Materiales informa a la titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros las acciones realizadas para dar cumplimiento a la resolución de fecha 8 de febrero de 2010 recaída al expediente INCF-06/2009 con motivo de la inconformidad presentada por la empresa Telmark Contact Line, S.A. de C.V.
- Documental Pública consistente en oficio No. DGAAC/DA/SRM/187/2010 de fecha 19 de febrero de 2010, mediante el que la Subdirectora de Recursos Materiales informa al Director de Contratos y Convenios, que en a fin de dar cumplimiento a la resolución de recaída al expediente INCF-06/2009, se efectuó la terminación anticipada del contrato BANEFI/41-13-S-196/09 y se elabore el contrato correspondiente para el nuevo licitante ganador.
- Documental Pública consistente en oficio No. DGAAC/DA/SRM/188/2010 de fecha 22 de febrero de 2010, mediante el que la Subdirectora de Recursos Materiales informa a la empresa Toptel, S. de R.L. de C.V., que en cumplimiento a la resolución de fecha 8 de febrero de 2010 recaída al expediente INCF-06/2009, se emitió un diverso dictamen técnico y en consecuencia una nueva evaluación económica y fallo por lo que se dará por terminado anticipadamente el contrato No. BANSEFI/41-131-S-11-96/09 celebrado con esa empresa.
- Documental Pública consistente en oficio No. DGAAC/DA/SRM/196/2010 de fecha 23 de febrero de 2010, mediante el que la Subdirectora de Recursos Materiales informa a la empresa Telmark Contac Line, S.A. de C.V., que en cumplimiento a la resolución de fecha 8 de febrero de 2010 recaída al expediente INCF-06/2009, se emitió un diverso dictamen técnico y en consecuencia una nueva evaluación económica y fallo por lo que resulto ganadora del proceso y le fue asignado el contrato No. BANSEFI/41-13S-45/10.
- Documental Pública consistente en oficio No. OIC/AR/096/2010 de fecha 23 de febrero de 2009, mediante el que la titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros remite a la Subdirectora de Recursos Materiales de la Institución copia simple del acuerdo de fecha 23 de febrero de 2010 con motivo de la inconformidad INCF-03/2010 presentada por la empresa Toptel, S de R.L. de C.V.
- Documental Pública consistente en oficio No. DGAAC/DA/SRM/209/2010 de fecha 24 de febrero de 2010, mediante el que la Subdirectora de Recursos Materiales proporciona a la titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros información relativa a la Licitación Pública Nacional No. 06800002-028-2009 para la prestación del Servicio de Call Center.
- Documental Pública consistente en oficio No. DGATO/DTI/SIET/352/2010 de fecha 28 de octubre de 2009, mediante el que el Subdirector de Investigación y Evaluación Tecnológica remite a la Subdirectora de Recursos Materiales el estudio de mercado para el servicio de Call Center.



- *Documental Pública consistente en cuadro comparativo de precios para el servicio del Call Center de fecha 26 de octubre de 2009, suscrito Gerente de Transferencias y el Director de Operación.*
- *Documental Privada consistente en escrito de fecha 26 de octubre de 2009, mediante el que la representante legal de la empresa Toptel, S.de R.L. de C.V., remite al Gerente de Transferencias de la Institución la cotización de servicio de Call Center.*
- *Documental Privada consistente en escrito sin fecha, mediante el que el representante legal de la empresa Tridex del Noreste S.A. de C.V., remite al Gerente de Transferencias de la Institución la cotización de servicio de Call Center.*
- *Documental Pública consistente en cuadro comparativo (análisis económico) del proyecto para la contratación del servicio del Call Center sin fecha.*

8.- Que con fecha 5 de marzo de 2010 se recibió en este Órgano Interno de Control el escrito sin fecha mediante el cual el Representante Legal de la empresa Telmark Contac Line, S.A. de C.V., en su calidad de tercero interesado en la inconformidad INCF-03/2010, objeta la documental ofrecida por el recurrente consistente en el informe de autoridad, al manifestar en esencia lo siguiente:

“Bajo protesta de decir verdad manifiesto que la objeción que se realiza en cuanto a su alcance y valor probatorio del informe de autoridad que pretende darle la recurrente, al emanar de una asociación civil y no tener valor probatorio por no provenir de ninguna de las partes, asimismo con dicho informe no se acredita extremo alguno de la presente inconformidad al no ser dicho informe un estudio de mercado, toda vez que la intención del estudio de mercado es con la finalidad de que las dependencias y entidades puedan escoger el mejor procedimiento de contratación y con ello las mejores condiciones para el Estado, además de que la prueba que se objeta no guarda relación directa e inmediata con los actos impugnados, por lo que se solicita se invalide la fuerza probatoria que el recurrente pretende dar a la documental privada que denominó como informe de autoridad”.

9.- Asimismo, con fecha 5 de marzo se recibió en este Órgano Interno de Control el escrito sin fecha mediante el que el Representante legal de la empresa Telmark Contac Line, S.A. de C.V., en su calidad de tercero interesado en la inconformidad INCF-03/2010,,manifiesta bajo protesta de decir verdad lo siguiente:

“Que el motivo de impugnación a que se refiere la inconforme, carece de sustento lógico y legal, toda vez que contrario a lo que manifiesta la inconforme el acto de fallo si fue debidamente motivado y fundamentado, como se desprende del acta de dictamen técnico y fallo de fecha 16 de febrero de 2010, el cual fue en cumplimiento a la resolución recaída a la inconformidad INCF-06/2009.

Respecto a la interpretación que realiza la inconforme del artículo 26 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público esta es incorrecta y la intención es confundir a esta Autoridad, toda vez que dicho dispositivo habla de tres procedimientos para contratar bienes o servicios: Licitación Pública, Invitación a cuando menos tres personas y adjudicación directa, dicho dispositivo impone a las dependencias la obligación de realizar una investigación de mercado, el cual es con la finalidad de que las dependencias o entidades decidan por cual procedimiento iniciaran la contratación del bien o servicio, es decir que la investigación de mercado que se deberá realizar al inicio del procedimiento es la que determinará por cuál de las tres opciones se garantiza las mejores condiciones para el Estado, ahora bien dicho dispositivo legal no impone a la licitante la obligación de mencionar, dar a conocer o adjuntar dicha investigación de mercado, debido a que la misma es la que determinará qué tipo de procedimiento se deberá escoger.

Ahora bien del análisis al acta de dictamen técnico y fallo del 14 de diciembre de 2009, al igual que en el fallo hoy recurrido la licitante o convocante no mencionó ni dio a conocer o adjuntó o exhibió la investigación de mercado, porque nunca manifestó su inconformidad en el mismo sentido que ahora lo hace en el acta de fallo que le fue favorable.

Es de mencionar que el fallo que hoy se recurre fue emitido en ejecución de la resolución a la inconformidad INCF-06/2009 por lo que si hubo repetición, defectos, excesos u omisiones en la ejecución de la resolución tuvo que hacer valer por la vía incidental, por lo que el presente recurso resulta frívolo e improcedente e infundado al no existir violación a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público ni a su Reglamento ya que la licitante y convocante se apegó a dichos dispositivos legales y a las bases por lo que deberá declarar infundada la inconformidad”.

Para robustecer su dicho, aportó como prueba lo siguiente:



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010**

- *Documental Pública consistente en todo lo actuado en la Licitación Pública Nacional número 06800002-028-09 convocada por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., de conformidad a lo dispuesto por la fracción IV del artículo 66 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.*
- *Instrumental de actuaciones, en todo lo que favorezca.*
- *La presuncional legal y humana.*

10.- Que con fecha 5 de marzo el C. Erick Ricardo Cámara Vázquez, Representante Legal de la empresa Toptel, S. de R.L. de C.V., amplió los motivos de su inconformidad señalando en esencia lo siguiente:

"I. Durante el acto de fallo que se dictó el día 16 de febrero de 2010, se declaró ganadora a la empresa Telmark Contact Line, S.A. de C.V., por cumplir con las especificaciones técnicas y presentar la propuesta económica más baja en un precio aceptable y conveniente para la convocante, lo que produce un notable agravio a mi representada toda vez que sólo se limita a manifestar que el precio es aceptable y conveniente para la empresa sin fundar su dicho con los razonamientos necesarios y no especifica que significa el concepto de precio conveniente, ni da a conocer cuál es la lógica que utilizó para determinar que resulta conveniente el precio ofertado, tampoco proporciona elementos de convicción que fundamente y motiven su decisión, transgrediendo la fracción V del artículo 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, por lo que resulta procedente declarar la nulidad del fallo de fecha 16 de febrero de 2010.

II. Otro agravio es que la autoridad responsable señala que el fallo cumplió con lo indicado en el artículo 37 fracciones I a la VI y 46 del Reglamento, sin señalar a que reglamento se refiere, lo que carece de fundamento y motivación y es violatorio de la fracción V del artículo 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el cual señala que son elementos y requisitos del acto administrativo estar fundado y motivado; y en el supuesto sin conceder que la autoridad se refiera al Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el mismo señala que:

"...Artículo 37.- Las notificaciones por edictos se realizarán haciendo publicaciones que contendrán un resumen de las resoluciones por notificar. Dichas publicaciones deberán efectuarse por tres días consecutivos en el Diario Oficial de la Federación y en uno de los periódicos diarios de mayor circulación en el territorio nacional..."

Por lo que la autoridad no fundó ni motivó sus actos administrativos, y dista mucho el contenido de su informe con lo que determina la legislación invocada por ella dejando en estado de indefensión a mi representada, por lo que se solicita la nulidad del acto reclamado con el fin de que se ordene la reposición del fallo ajustándose a la legislación aplicable.

III. Causa singular agravio la manifestación de la autoridad al mencionar que el proceso de licitación y emisión del fallo de fecha 16 de febrero de 2010 fue ajustado al estudio de mercado proporcionado por las empresa Tridex del Noreste, S.A. de C.V. y Toptel, S. de R.L. de C.V., siendo las únicas empresas que proporcionaron información acerca del mencionado estudio de mercado, del cual se desprende que los precios anunciados fueron entre 656 y 12.11 y las cantidades ofertadas por el tercero interesado son de 2.55 a 5.25 los cuales no se acercan a la realidad de los estándares del mercado actual, por lo que es evidente que la autoridad responsable cometió severas infracciones a la Ley de la materia y su reglamento y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo al no respetar los precios del estudio de mercado y por el contrario adjudicar el contrato a una licitante cuyos precios están fuera del mercado.

El pretendido estudio de mercado presentado es ilegal por no estar apegado a los procedimientos establecidos en el Reglamento de la Ley de la Materia y por tanto improcedente para servir de base a la adjudicación en atención que el artículo 1, fracción V del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público el cual señala:

Artículo 1.- *El presente Reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones que propicien el oportuno y estricto cumplimiento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.*

Adicionalmente a las definiciones contenidas en el artículo 2 de la Ley; para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

V. Investigación de mercado: *la verificación previa al inicio del procedimiento de contratación, de la existencia de bienes, arrendamientos o servicios y proveedores de éstos a nivel nacional o internacional, y en su caso del precio estimado basado en la información disponible en la propia dependencia o entidad, de organismos públicos o privados, de fabricantes de los bienes, o una combinación de dichas fuentes de información;*



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010

Ahora bien el artículo 23 del mismo reglamento, señala que la convocante se debía haber sujetado a cualquiera de las metodologías en él establecidas, las cuales son:

Artículo 23.- Para determinar el carácter internacional de una licitación pública, cuando se opte por ésta en términos del artículo 28, fracción II, inciso b) de la Ley, deberá considerarse lo siguiente:

I. Para demostrar la inexistencia de oferta de proveedores nacionales respecto de bienes en la cantidad o calidad requeridas, el área contratante de la dependencia o entidad deberá utilizar cualquiera de las siguientes metodologías:

a) Análisis de información de la que se advierta que, habiendo celebrado por lo menos un procedimiento de licitación pública nacional, en un lapso no mayor a doce meses anteriores a la fecha de investigación, sólo se hayan presentado propuestas que no cubrieron los requisitos técnicos solicitados;

b) Análisis de información de la que se desprenda que los productos nacionales no satisfacen adecuadamente las necesidades para las que son requeridos, debiendo acreditarse las deficiencias de calidad, o

c) Análisis de la información del mercado, que incluya la de las cámaras, asociaciones, agrupaciones industriales o comerciales representativas del ramo correspondiente, por la que se determine si existe al menos un proveedor nacional y, en su caso, si éste puede cumplir en términos de cantidad y calidad requeridas por la convocante.

II. En caso de que sí existan en el mercado bienes nacionales, conforme al análisis a que alude el inciso c) de la fracción anterior, la dependencia o entidad podrá determinar si el precio nacional es conveniente o no, para lo cual utilizará al menos una de las siguientes metodologías:

a) Comparación de los precios en el mercado nacional prevalecientes al menos con un año de anterioridad a la fecha de realización del estudio, con los precios de los mismos bienes producidos y ofrecidos en el extranjero durante el mismo período. Dicha comparación deberá hacerse al menos recabando los precios de dos proveedores extranjeros, preferentemente fabricantes, y bajo condiciones de entrega con destino final en territorio mexicano y pago de impuestos. Si los precios no corresponden a fabricantes, deberá señalarse la razón de ello;

b) Comparación del precio del bien en México, en un lapso no mayor a doce meses, anteriores a la fecha de realización del estudio de comparación, con el que en el mismo período la propia contratante u otras dependencias o entidades hayan adquirido el bien de las mismas características en el extranjero, o

c) Comparación del precio nacional con el que resulte de realizar las actualizaciones correspondientes conforme a las publicaciones de índices o referencias de precios internacionales.

En todos los casos, las comparaciones se efectuarán en igualdad de condiciones. Para tal efecto, considerarán los mismos bienes o servicios, anticipo, precio fijo o variable, plazos y lugares de entrega, moneda y pago, y demás condiciones o características. En función de los resultados obtenidos, se determinará el carácter internacional de la licitación, cuando el precio del bien nacional sea superior en un diez por ciento del precio del bien extranjero, dejando en el expediente respectivo constancia de ello y de las metodologías empleadas. Las metodologías descritas en este artículo podrán aplicarse a la contratación de servicios. El análisis y determinación que resulte de la aplicación de cualquiera de las metodologías, deberá realizarse previo a la difusión de las pre bases, o en su caso, al inicio de la licitación internacional, y deberá ser firmada por el titular del área contratante y, en su caso, por el titular del área solicitante cuando intervenga en la realización del estudio a que se refiere este artículo. Dicho estudio deberá ser entregado a la cámara, asociación o agrupación industrial o comercial, dentro de los cinco días naturales siguientes al que lo solicite.

Por lo que el estudio de mercado presenta las siguientes irregularidades: los conceptos descritos en el estudio de mercado son 7 y en los requerimientos de la licitación solicitan precios para 12 conceptos, por lo que resulta ilegítimo el estudio de mercado exhibido por la autoridad responsable; no se advierte que hubiese existido una formalidad oficial para su solicitud, la cual tendría que haber considerado la uniformidad de requisitos en atención al reglamento; no se advierte un verdadero análisis sino que es solo un cuadro comparativo de precios, sin que incluya la conveniencia de los precios ofertados o que se especifique si se practicó un análisis comparativo de precios nacionales y extranjeros para determinar la procedencia de la licitación nacional; no se advierte que el estudio de mercado haya sido entregado a la cámara, Asociación o agrupación industrial o comercial y tampoco se hace constar las razones por las que se omitió dicha entrega. Objetándose en cuanto a contenido y alcances probatorios el presunto estudio de mercado, al haberse obtenido de correos electrónicos que al carecer de firma no se tiene la certeza que provenga de quienes los emitió, por lo que se objetan en cuanto a su contenido y alcances probatorios ya que los mismos no pueden perfeccionarse mediante ratificación de contenido y firma.

En merito de lo anterior al no haber sido elaborada la investigación de mercado acorde a las directrices del reglamento de la ley de la materia es sin lugar a dudas ilegal y carece de fuerza legal para la determinación del precio aceptable a que se refiere el artículo 2 fracción XI de la Ley de la materia por lo que la adjudicación realizada en base es ilegal al estar viciada de origen; por lo que en su defecto se debe considerar la medida que resultará de las propuestas ofertadas y siendo la propuesta adjudicada menor en más de un 10% no era solvente por tratarse de un precio no aceptable, estimar



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010

lo contrario sería enmendar las serias deficiencias administrativas y jurídicas en que la convocante y el área técnica incurrieron al elaborar su pretendido estudio de mercado dando validez jurídica a un acto nulo, por lo que se solicita se declare la nulidad del acto reclamado con la finalidad que se emita un nuevo fallo en el que se adjudique a mi representada el contrato materia de la licitación.

CAPITULO DE OPOSICIÓN

Con fundamento en el artículo 84 de la Ley Federal d Procedimiento Administrativo, manifiesto mi oposición a los actos de trámite que se derivan de la presente inconformidad, toda vez que mi representada solicitó que ordenara la entrega del expediente del procedimiento de licitación, incluyendo las propuestas técnicas de los licitantes que participaron en el procedimiento y al momento de tomar vista del expediente se advierte que dichas documentales no fueron integradas al mismo, por lo que se manifiesta la inconformidad respecto a los actos de trámite, al no contener evidencia suficiente para que se dicte una resolución apegada a derecho.”

11.- Con fecha 4 de marzo de 2010 la empresa Telmark Cotac Line, S.A. de C.V., en su calidad de tercero interesado, otorgó contragarantía mediante póliza de fianza número 1104-01661-0 expedida por Afianzadora Aserta, S.A. de C.V., por lo que mediante acuerdo de fecha 5 de marzo de 2010 se determinó dejar sin efectos la suspensión definitiva decretada el día 2 de marzo de 2010 debiendo continuarse con el procedimiento y los actos derivados de la Licitación Pública Nacional No.- 06800002-028-2009.

12.- Que con fecha 8 de marzo de 2010 se dictó el Acuerdo de Admisión de la ampliación de la inconformidad presentada, por el representante legal de la empresa Toptel, S. de R.L. de C.V., determinándose correr traslado al área convocante, a fin de que en el término de tres días hábiles enviara un informe circunstanciado y al tercero interesado a efecto de que realice las manifestaciones que convengan a sus intereses.

13.- Que en cumplimiento al mismo acuerdo de fecha 8 de marzo de 2010, mediante oficio número DGAAC/DA/SRM/274/2010, fechado el 16 de marzo de 2010, la Subdirectora de Recursos Materiales del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, en su carácter de convocante, presentó informe circunstanciado mediante el cual manifestó lo siguiente:

“Se considera por parte de la convocante, que se cumplió con los requisitos de legalidad y de forma que la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y el Reglamento de este último ordenamiento establecen en lo relativo al procedimiento de licitación pública, así como a lo previsto en la emisión del informe circunstanciado a que alude el artículo 71 tercer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Respecto a los numerales I y II de los motivos de impugnación se observa una conducta tendenciosa del inconforme puesto que hace mención de la falta de fundamentación y motivación respecto del precio aceptable y conveniente para la convocante al adjudicar a la empresa Telmark Contact Line, S.A. de C.V., como ganadora y como ya fue manifestado en el primer informe circunstanciado se demostró que dicho fallo cumplió con lo indicado en el artículo 37 fracciones I a la VI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 46 de su reglamento.

No obstante, en el numeral II el inconforme pretende crear confusión pues menciona que el artículo 37 del Reglamento, no especifica a que ley se refiere y en caso de referirse al Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ésta es incorrecta, manifestación tendenciosa pues si bien la especificación no fue totalmente clara la misma no debía ser interpretada y en caso de hacerlo remitirlo al artículo 46 del Reglamento de la LAASSP así como lo realizó respecto al artículo 37 de la misma ley.

En relación al numeral III la inconforme fundamenta su inconformidad en una disposición inaplicable a la Convocatoria, pues la misma se llevó a cabo bajo el amparo del artículo 28 fracción I último párrafo de la LAASSP fundamentó inaplicable toda vez que tal y como establece en el artículo 28 fracción I último párrafo de la LAASSP:

Artículo 28. El carácter de las licitaciones públicas, será:

I. Nacional, en la cual únicamente podrán participar personas de nacionalidad mexicana y los bienes a adquirir sean producidos en el país y cuenten, por lo menos, con un cincuenta por ciento de contenido nacional, el que se determinará tomando en cuenta la mano de obra, insumos de los bienes y demás aspectos que determine la Secretaría de Economía mediante reglas de carácter general, o bien, por encontrarse debajo de los umbrales previstos en los tratados, o cuando habiéndose rebasado éstos, se haya realizado la reserva correspondiente.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010

La Secretaría de Economía mediante reglas de carácter general establecerá los casos de excepción correspondientes a dicho contenido, así como un procedimiento expedito para determinar el porcentaje del mismo, previa opinión de la Secretaría y de la Secretaría de la Función Pública.

Tratándose de la contratación de arrendamientos y servicios, únicamente podrán participar personas de nacionalidad mexicana.

Considerando que lo señalado en el artículo 23 penúltimo párrafo del Reglamento de la LAASSP indica:

Artículo 23.- Para determinar el carácter internacional de una licitación pública, cuando se opte por ésta en términos del artículo 28, fracción II, inciso b) de la Ley, deberá considerarse lo siguiente:

...

Las metodologías descritas en este artículo podrán aplicarse a la contratación de servicios.

Como se puede observar, dicha situación es potestativa para la contratación de servicios, considerando que sería, en caso de aplicarse, una excepción a la norma. Situación que no llevó a cabo la convocante ni el área usuaria, por no ser conveniente.

Adicionalmente se le informó que en su momento el área requirente envió a la convocante el estudio de mercado llevado a cabo respecto de la contratación de servicio de Call Center, sin embargo se llevó a cabo lo previsto en el artículo 2º fracción XII de la LAASSP por lo que la convocante llevó a cabo el promedio de precios ofertados por los licitantes que cumplieron con las especificaciones técnicas habiéndose determinado que el ofertado por Telmark Contac Line, S.A. de C.V., resultó ofertar el precio más aceptable y conveniente para BANSEFI”.

14.- Que con fecha 18 de marzo de 2010 se recibió en este Órgano Interno de Control el escrito sin fecha mediante el cual el Representante legal de la empresa Telmark Contac Line, S.A. de C.V., en su calidad de tercero interesado en la inconformidad INCF-03/2010, realiza manifestaciones respecto a la ampliación de motivos de inconformidad realizada por la inconforme Toptel, S. de R.L. de C.V., manifestando en esencia lo siguiente:

“El argumento de la inconforme respecto a que la responsable no especifica qué significado tiene el concepto de precio conveniente ni tampoco da a conocer cuál es la lógica para determinar que resulta conveniente el precio ofertado, es un argumento producto de una notable ignorancia, ya que la responsable no tiene obligación de definir ningún concepto, y la lógica que utilizó para determinar el precio conveniente fue ver cuál de ellos es menor y con ello obtiene mejores condiciones para el estado, no obstante de que no está obligada a dar a conocer la lógica para determinar el precio más conveniente, ya que su obligación se construye a expresar las circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que se hayan tenido en consideración para la emisión del acto, por lo que resulta frívolo, improcedente e infundado el presente motivo de inconformidad.

La recurrente pretende confundir a la responsable al pretender que el informe circunstanciado se tome de manera aislada y no como un todo al argumentar que no fue precisa al señalar los dispositivos legales, por lo que si la inconforme cree que el informe le irroga algún agravio, deberá iniciar por cuerda separada diverso recurso, al ser el dictamen técnico y fallo de fecha 16 de febrero de 2010 el fondo del asunto.

La intención del estudio de mercado solo es para que las dependencias y entidades seleccione el mejor procedimiento de contratación para garantizar las mejores condiciones del Estado y no parar determinar el fallo correspondiente ya que de ser así el estudio de mercado sería parte de las bases de la licitación y con lo que se anularía el espíritu de la licitación que es de encontrar el precio que otorgue mejores condiciones al estado.

Los precios ofertados por la recurrente además de no ser los mejores no son necesariamente los que existen en el mercado, tan es así que mi representada puede y da los precios que fueron ofertados en la licitación pública, los cuales se encuentran dentro del mercado y garantizan la correcta prestación del servicio.

Por otro lado respecto a que el estudio de mercado no se apego a los procedimientos establecidos en el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público es falso ya que de la correcta interpretación del artículo 23 del Reglamento de la citada Ley se desprende que el procedimiento ahí descrito es para determinar el carácter internacional de una licitación pública, por lo que no es aplicable a la licitación pública 06800002-028-2009 por ser esta nacional por lo que las irregularidades que refiere la inconforme no son atendibles porque el estudio de mercado se



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010

realizó para determinar el mejor procedimiento de contratación, la ley no exige formalidad en su solicitud y elaboración y no existe obligación de que dicho estudio sea entregado a la cámara, asociación o agrupación industrial o comercial.

Por otro lado es de mencionar que la recurrente pretende ignorar lo establecido en la fracción XI del artículo 2 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en la que se refiere que el precio aceptable es el que derivado de la investigación de mercado realizada resulta superior en diez por ciento al ofertado respecto del que se observa como mediana en dicha investigación o en su defecto, el promedio de las ofertas presentadas en la misma licitación tan lo pretende ignorar que lo invoca y deliberadamente lo modifica y pretende que así lo aplique esta H. Autoridad Administrativa, lo cual resulta improcedente”.

15.- Con fecha 30 de marzo de 2010 se determinó prevenir a la empresa inconforme a fin de que aclarara a qué anexo de la Licitación Pública Nacional No.- 06800002-028-2009 se refiere en la prueba identificada con el apartado VII, del inciso J de su escrito de inconformidad de fecha 18 de febrero de 2010, consistente en el informe que deberá rendir el Instituto Mexicano de Telemarketing, S. C, otorgándole un término de 3 días hábiles, siendo notificado con fecha 6 de abril de 2010, y toda vez que no fue desahogada dicha prevención mediante acuerdo de fecha 16 de abril de 2010 se decretó desierta la prueba de referencia.

16.- Que con fecha 21 de abril de 2010, se notificó a la empresa inconforme y al tercero interesado el acuerdo de fecha 16 de abril de 2010, mediante el cual fueron puestas a disposición de los interesados, las actuaciones del expediente de mérito, a fin de que dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir de la fecha de dicha notificación, formularan sus alegatos por escrito, sin que ninguno de ellos ejerciera dicha prerrogativa por lo que se tuvo por precluido su derecho para hacerlo con posterioridad.

17.- Que al no existir prueba pendiente por desahogar, ni promoción alguna que acordar, con fecha 11 de junio de 2010, 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 66 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 artículo 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.

II. Se tienen por admitidas las pruebas documentales públicas y privadas ofrecidas por la empresa “TOPTTEL, S. de R.L. de C. V.”, así como las aportadas por la convocante en sus informes respectivos, probanzas que se desahogan por su propia y especial naturaleza, y se valoran con fundamento en lo dispuesto por los artículos 129, 133, 197, 202, 203 y 207 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la materia, con base a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por lo que del análisis a éstas se desprende que la inconformidad presentada por el **C. Erick Ricardo Cámara Vázquez**, representante legal de la empresa antes mencionada, **resulta infundada**, toda vez que del análisis a la documentación que integra el expediente de cuenta, a los argumentos y probanzas ofrecidas por la convocante, así como a los agravios hechos valer por el representante legal de la empresa inconforme y las manifestaciones formuladas por el tercero interesado, se determina lo siguiente:

Por cuanto hace a los argumentos vertidos por la empresa inconforme, en el sentido de que la autoridad responsable no emitió el fallo con la fundamentación necesaria, toda vez que menciona que el precio de Telmark resultó ser aceptable y conveniente para la convocante, lo que violenta los principios de legalidad y certidumbre, causando un agravio a la hoy inconforme, en virtud que la autoridad responsable determinó adjudicar el contrato a un licitante que si cumplía con dichos estándares sin aportar las evidencias y los elementos que lo llevaron a emitir esa



determinación; sobre el particular cabe señalar que en efecto mediante acta de dictamen técnico y fallo de fecha 16 de febrero de 2010, que obra a fojas 97 a 102 y que se valora de conformidad con lo dispuesto por los artículos 129, 197 y 202 del Código procedimental de aplicación supletoria a la Ley de la materia, y que hace prueba plena en cuanto a su contenido, la convocante fallo a favor de la empresa Telmark Contact Line, S.A. de C.V., en la que se señaló textualmente lo siguiente:

"EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 37, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y EL ARTÍCULO 46 DEL REGLAMENTO DE LA MISMA LEY, ASÍ COMO EN EL DICTAMEN TÉCNICO Y CUADRO COMPARATIVO DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS, SE EMITE EL FALLO CORRESPONDIENTE A FAVOR DE LA EMPRESA TELMARK CONTACT LINE, S.A. DE C.V., QUIEN PRESENTO LA PROPUESTA ECONÓMICA MÁS BAJA EN UN PRECIO ACEPTABLE Y CONVENIENTE PARA LA CONVOCANTE. -----"

De lo que se advierte que no le asiste la razón a la inconforme, toda vez que contrario a lo que manifiesta, la convocante fundamentó el fallo que nos ocupa en los numerales 37 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 46 de su Reglamento, y en el cuerpo de dicha acta señaló las evidencias y los elementos que la llevaron a tomar dicha determinación como se advierte del Dictamen Técnico que se transcribe a continuación, en el que se realizó un análisis y evaluación de las propuestas de los licitantes y se determinó quienes cumplían y quienes no y los motivos de dicha evaluación como se transcribe a continuación:

-----**DICTAMEN TÉCNICO**-----

LOS LICITANTES QUE RECIBIERON DICTAMEN FAVORABLE EN VIRTUD DE HABER CUMPLIDO CON TODOS LOS REQUISITOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS, LEGALES Y DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN LA CONVOCATORIA Y EN EL ACTA DE ACLARACIONES DE ESTA LICITACIÓN SON: -----

- ❖ **TOPTEL, S.DE R.L. DE C.V.** -----
- ❖ **CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V.** -----
- ❖ **TELMARK CONTACT LINE S.A. DE C.V.** -----

LA EMPRESA **ENLACES DE AMÉRICA, S.A. DE C.V.** NO CUMPLE TÉCNICAMENTE EN LOS PUNTOS SIGUIENTES: -----

- ✚ NUMERAL 2. DEL ANEXO TÉCNICO. PRESENTA UNA SOLA REFERENCIA DE UNA EMPRESA DEL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO COMO CLIENTE HABIÉNDOSE SOLICITADO TRES Y NO PRESENTA CURRICULUMS DEL PERSONAL CLAVE QUE SE SOLICITO EN LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN. -----
- ✚ NO MENCIONA EN SU PROPUESTA SERVICIO TELEFÓNICO BILINGÜE TAL COMO SE SOLICITO EN LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN. -----
- ✚ NO MENCIONA EN SU PROPUESTA LO REFERENTE A LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SOFTWARE E IVR'S DEL PROVEEDOR PARA LOS NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE PUDIERAN OFRECER DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO. -----
- ✚ NO MENCIONA EN SU PROPUESTA QUE EN CASO DE RESULTAR GANADOR PAGARÁ LOS GASTOS DEL PERSONAL DE SUPERVISIÓN DE BANSEFI. -----

LA EMPRESA **TRIDEX DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.** NO CUMPLE TÉCNICAMENTE EN LOS PUNTOS SIGUIENTES: -----

- ✚ NUMERAL 1.3. DEL ANEXO TÉCNICO. PLAN DE CONTINGENCIA QUE INCLUYA PBX, IVR Y LÍNEA DEDICADA, LO ENUNCIA EN SU PROPUESTA, PERO NO CONTIENE DIAGRAMA, NI PROCEDIMIENTOS, COMO SE SOLICITO EN LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN. -----
- ✚ NUMERAL 3. METODOLOGÍA EMPLEADA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO DEL ANEXO TÉCNICO. NO ESPECIFICA LOS TIEMPOS DE EJECUCIÓN Y EL CRONOGRAMA PRESENTA FECHAS DEL 2008. -----

LA EMPRESA **TELECONTACTO, S.A. DE C.V.** NO CUMPLE TÉCNICAMENTE EN LOS PUNTOS SIGUIENTES: -----

- ✚ MEMORIA TÉCNICA. UNA VEZ INSTALADO EL ENLACE, EL PROVEEDOR DEBERÁ ENTREGAR EN UN PLAZO NO MAYOR A 15 DÍAS UNA MEMORIA TÉCNICA... NO MENCIONA EL PLAZO REQUERIDO EN ESTE PUNTO, TAL COMO SE SOLICITO EN LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN. -----
- ✚ COBERTURA EN LA ATENCIÓN DE REPORTES POR FALLAS. NO REGISTRA LAS HORAS COMPROMISO SOLICITADAS EN LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN. -----
- ✚ NO MENCIONA EN SU PROPUESTA LO REFERENTE A LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SOFTWARE E IVR'S DEL PROVEEDOR PARA LOS NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE PUDIERAN OFRECER DURANTE EL TRANSURSO DEL AÑO. -----
- ✚ NO MENCIONA EN SU PROPUESTA QUE EN CASO DE RESULTAR GANADOR PAGARÁ LOS GASTOS DEL PERSONAL DE SUPERVISIÓN DE BANSEFI. -----

LA EMPRESA **FASST, S.A. DE C.V.** NO CUMPLE TÉCNICAMENTE EN LOS PUNTOS SIGUIENTES: -----



- SOLO SE COMPROMETE A GRABAR EL 98% DE LAS INTERACCIONES TELEFÓNICAS, SIENDO QUE EN LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN SE SOLICITA EN EL PUNTO 1.1.3. DEL ANEXO TÉCNICO LA GRABACIÓN DE TODAS LAS LLAMADAS...
NO INDICA EN SU PROPUESTA EL MODELO NI LA MARCA DE LOS EQUIPOS TAL COMO SE SOLICITO EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ENLACE EN LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN.
NO INDICA EN SU PROPUESTA LA MANERA DE MONITOREO DE LOS SERVICIOS PUNTO SOLICITADO EN EL NUMERAL 3. DEL ANEXO TÉCNICO METODOLOGÍA EMPLEADA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO.-
NO MENCIONA EN SU PROPUESTA LO REFERENTE A LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SOFTWARE E IVR'S DEL PROVEEDOR PARA LOS NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE PUDIERAN OFRECER DURANTE EL TRANSCURSO DEL AÑO.
NO MENCIONA EN SU PROPUESTA QUE EN CASO DE RESULTAR GANADOR PAGARÁ LOS GASTOS DEL PERSONAL DE SUPERVISIÓN DE BANSEFI.

LA EMPRESA TKM CUSTOMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V. NO CUMPLE TÉCNICAMENTE EN LOS PUNTOS SIGUIENTES:

- NUMERAL 1.3. DEL ANEXO TÉCNICO. PLAN DE CONTINGENCIA QUE INCLUYA PBX, IVR Y LÍNEA DEDICADA, LE FALTAN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EN SU PROPUESTA.
NO MENCIONA EN SU PROPUESTA QUE EN CASO DE RESULTAR GANADOR PAGARÁ LOS GASTOS DEL PERSONAL DE SUPERVISIÓN DE BANSEFI.

LA EMPRESA LÍDER EN ATENCIÓN AL CLIENTE, S.A. DE C.V. NO CUMPLE TÉCNICAMENTE EN LOS PUNTOS SIGUIENTES:

- NO PRESENTA EN SU PROPUESTA LAS FECHAS PARA LA EJECUCIÓN DEL INICIO DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS PUNTO SOLICITADO EN EL NUMERAL 3. DEL ANEXO TÉCNICO METODOLOGÍA EMPLEADA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO.
NO PRESENTA EN SU PROPUESTA LA RELACIÓN DE LOS REPORTES SOLICITADOS EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN.
NO MENCIONA EN SU PROPUESTA QUE EN CASO DE RESULTAR GANADOR PAGARÁ LOS GASTOS DEL PERSONAL DE SUPERVISIÓN DE BANSEFI.

LA EMPRESA CENTRO DE CONTACTO DE SERVICIOS, S.A. DE C.V. NO CUMPLE TÉCNICAMENTE EN LOS PUNTOS SIGUIENTES:

- NO INDICA QUE EL ENLACE SERÁ EN EL PUERTO WAN TAL COMO SE SOLICITO EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ENLACE EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN.
INDICA EN SU PROPUESTA QUE SU LATENCIA ES MENOR A 45 MILISEGUNDOS Y NO DE 45 MILISEGUNDOS COMO MÍNIMO TAL COMO SE SOLICITO EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN.
NO MENCIONA EN SU PROPUESTA LO REFERENTE A LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SOFTWARE E IVR'S DEL PROVEEDOR PARA LOS NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE PUDIERAN OFRECER DURANTE EL TRANSCURSO DEL AÑO.
NO PRESENTA EN SU PROPUESTA LA ENTREGA DE REPORTES SOLICITADOS EN EL ANEXO TÉCNICO DE LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN.
NO MENCIONA EN SU PROPUESTA QUE EN CASO DE RESULTAR GANADOR PAGARÁ LOS GASTOS DEL PERSONAL DE SUPERVISIÓN DE BANSEFI.

LA EMPRESA INTERNATIONAL BUSINESS SOLUTION DE MÉXICO, S.A. DE C.V. NO CUMPLE TÉCNICAMENTE EN LOS PUNTOS SIGUIENTES:

- NUMERAL 1.3. DEL ANEXO TÉCNICO. PLAN DE CONTINGENCIA QUE INCLUYA PBX, IVR Y LÍNEA DEDICADA, SÓLO ENUNCIA EN SU PROPUESTA EL PLAN DE CONTINGENCIA, PERO NO CONTIENE DIAGRAMA, NI PROCEDIMIENTOS, COMO SE SOLICITO EN LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN.
NUMERAL 2. DEL ANEXO TÉCNICO. NO COMPRUEBA LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL NI DE LA EMPRESA EN PROYECTOS SIMILARES. 2.1. SOLO PRESENTA DOS REFERENCIAS DEL SECTOR FINANCIERO MEXICANO, HABIÉNDOSE SOLICITADO TRES, 2.3 NO COMPRUEBA QUE SU PERSONAL SE ENCUENTRE CAPACITADO EN CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO MEXICANO. TAL COMO SE SOLICITO EN LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN.
NUMERAL 3. ANEXO TÉCNICO. NO PRESENTA LA METODOLOGÍA EMPLEADA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO. 3.1. NO PRESENTA LA METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN 3.2 NO PRESENTA EL PLAN DE EJECUCIÓN PARA EL INICIO DE LA OPERACIÓN 3.3 NO PRESENTA LOS TIEMPOS DE EJECUCIÓN PARA EL INICIO DE LA OPERACIÓN 3.4. NO PRESENTA EL MONITOREO DEL SERVICIO, TAL COMO SE SOLICITO EN LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN.

Asimismo, se realizó la evaluación económica realizando el análisis comparativo de las propuestas, mismo que se transcribe a continuación:



-----EVALUACIÓN ECONÓMICA-----

DE CONFORMIDAD CON LO SEÑALADO EN EL ANEXO "D" OFERTA ECONÓMICA, SE PRESENTA EL SIGUIENTE CUADRO COMPARATIVO DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS PRESENTADAS POR LOS LICITANTES QUE CUMPLIERON CON TODOS LOS REQUISITOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS, LEGALES Y DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN LA CONVOCATORIA:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	TIPO DE LLAMADA	CANTIDAD DE LLAMADAS		CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V.		TOPTEL, S. DE R.L. DE C.V.		TELMARK CONTACT LINE, S.A. DE C.V.	
			MÍNIMO	MÁXIMO	PRECIO UNITARIO	MÍNIMO	PRECIO UNITARIO	MÍNIMO	PRECIO UNITARIO	MÍNIMO
ÚNICA	SERVICIO DE CALL CENTER	Información BANSEFI	119,207	298,017	\$ 6.1000	\$ 727,162.70	\$ 5.10	\$ 607,955.70	\$ 2.55	\$ 303,977.85
		Información Red de La Gente	18,855	47,139	\$ 6.1000	\$ 115,015.50	\$ 5.25	\$ 98,988.75	\$ 2.55	\$ 48,080.25
		Transferencia cuenta a cuenta	1,190	2,974	\$ 6.1000	\$ 7,259.00	\$ 5.25	\$ 6,247.50	\$ 2.55	\$ 3,034.50
		Autorización Remesas	90,044	225,110	\$ 6.1000	\$ 549,268.40	\$ 5.25	\$ 472,731.00	\$ 2.55	\$ 229,612.20
		Activación de Tarjetas BANSEFI	194,954	487,385	\$ 6.1000	\$ 1,189,219.40	\$ 8.60	\$ 1,676,604.40	\$ 5.25	\$ 1,023,508.50
		Bloqueo robo-extravío tarjetas BANSEFI	12,332	30,831	\$ 6.9000	\$ 85,090.80	\$ 9.00	\$ 110,988.00	\$ 5.25	\$ 64,743.00
		Activación de Tarjetas Caja Inmaculada	1,257	3,142	\$ 6.9000	\$ 8,673.30	\$ 9.00	\$ 11,313.00	\$ 5.25	\$ 6,599.25
		Bloqueo robo-extravío tarjetas caja inmaculada	454	1,136	\$ 6.9000	\$ 3,132.60	\$ 9.00	\$ 4,086.00	\$ 5.25	\$ 2,383.50
		Activación Tarjetas Caja Bienestar	3,702	9,255	\$ 6.9000	\$ 25,543.80	\$ 9.00	\$ 33,318.00	\$ 5.25	\$ 19,435.50
		Bloqueo robo-extravío tarjeta caja bienestar	478	1,194	\$ 6.9000	\$ 3,298.20	\$ 9.00	\$ 4,302.00	\$ 5.25	\$ 2,509.50
		Activación Tarjetas Prog. Gubernamentales	6,002	15,005	\$ 6.9000	\$ 41,413.80	\$ 9.00	\$ 54,018.00	\$ 5.25	\$ 31,510.50
		Bloqueo robo-extravío tarjetas Prog. Gubernamentales	331	828	\$ 6.9000	\$ 2,283.90	\$ 9.00	\$ 2,979.00	\$ 5.25	\$ 1,737.75
			448,806.00	1,122,016.00	\$ 2,757,361.40		\$ 3,083,531.35		\$ 1,737,132.30	

De lo que se advierte que la convocante, en ningún momento violentó los principios de legalidad y certidumbre a que alude la inconforme, entendiéndose por dichos principios:

“El principio de legalidad o certidumbre indica que todo acto de autoridad debe estar fundado y motivado, esto es que la ley debe de indicar la facultad para la realización de dicho acto y la manera en que debe llevarse a cabo”¹

En este orden de ideas la convocante al emitir el acta de dictamen técnico y fallo que nos ocupa lo fundó en los preceptos legales aplicables, señalando los motivos por los que se fallaba a favor de la empresa Telmark Contact Line, S.A. de C.V., apegándose en todo momento a la Ley de la materia, tal y como se advierte de su informe circunstanciado de fecha 1° de marzo de 2010, que obra a fojas 163-173, documental pública que se valora de conformidad con lo dispuesto en los artículos 129, 197 y 202 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la materia administrativa, en el que en la parte conducente señaló que:

“Se considera por parte de la convocante, que se cumplió con los requisitos de legalidad y de forma que la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y el Reglamento de éste último ordenamiento establecen en lo relativo al procedimiento de licitación pública, emisión de actos administrativos y notificaciones, toda vez que en atención a la resolución recaída al expediente número INCF-06/2009, se declaró nulo el acto recurrido y se ordenó al área requirente la emisión de un nuevo dictamen y análisis de las propuestas económicas, así como a la convocante, a la expedición de un diverso fallo con base en la información proporcionada por el área requirente. Dicho fallo cumplió con lo indicado en el artículo 37, fracciones I a la VI y 46 del Reglamento que se transcriben a continuación:

Artículo 37. La convocante emitirá un fallo, el cual deberá contener lo siguiente:

I. La relación de licitantes cuyas proposiciones se desecharon, expresando todas las razones legales, técnicas o económicas que sustentan tal determinación e indicando los puntos de la convocatoria que en cada caso se incumpla;

¹ Los principios Tributarios, Universidad de las Américas en Puebla; capítulo III; punto 3.2.1



- II. La relación de licitantes cuyas proposiciones resultaron solventes, describiendo en lo general dichas proposiciones. Se presumirá la solvencia de las proposiciones, cuando no se señale expresamente incumplimiento alguno;*
- III. En caso de que se determine que el precio de una proposición no es aceptable o no es conveniente, se deberá anexar copia de la investigación de precios realizada o del cálculo correspondiente;*
- IV. Nombre del o los licitantes a quien se adjudica el contrato, indicando las razones que motivaron la adjudicación, de acuerdo a los criterios previstos en la convocatoria, así como la indicación de la o las partidas, los conceptos y montos asignados a cada licitante;*
- V. Fecha, lugar y hora para la firma del contrato, la presentación de garantías y, en su caso, la entrega de anticipos, y*
- VI. Nombre, cargo y firma del servidor público que lo emite, señalando sus facultades de acuerdo con los ordenamientos jurídicos que rijan a la convocante. Indicará también el nombre y cargo de los responsables de la evaluación de las proposiciones.*

Artículo 46.- El fallo que emitan las dependencias y entidades deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- I. Nombre de los licitantes cuyas proposiciones no fueron evaluadas por no corresponder a las proposiciones con el precio más bajo que fueron consideradas para ello de conformidad con el artículo 35, fracción IV de la Ley, así como las que fueron desechadas como resultado de su análisis detallado y las razones que se tuvieron para ello, o bien adjuntar al fallo copia del dictamen a que se refiere el artículo 36 Bis de la Ley, en el cual se contiene dicha información;*
- II. Nombre de los licitantes cuyas proposiciones fueron evaluadas por ofertar el precio más bajo, y el resultado de la evaluación de cada una de ellas, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 36 y 36 Bis de la Ley;*
- III. Nombre del o de los licitantes a quien se adjudique el contrato, indicando las partidas o conceptos y montos asignados a cada licitante;*
- IV. Información para firma del contrato, presentación de garantías y, en su caso, entrega de anticipos, conforme a las bases de licitación o de invitación;*
- V. En caso de que se determine que el precio de una proposición no es aceptable, se deberá anexar copia de la investigación de precios realizada, en la que se indiquen los resultados de la misma, y*
- VI. Si el presupuesto asignado al procedimiento de licitación es rebasado por las proposiciones presentadas, previa verificación de que los precios de las proposiciones son aceptables por corresponder a los existentes en el mercado, y de acuerdo con el dictamen del área solicitante en el que se indique el origen y problemática de la reducción respectiva y la justificación para no reasignar recursos para cubrir el faltante, previa autorización indelegable del oficial mayor o equivalente de las dependencias o entidades, podrán efectuar las reducciones respectivas hasta por el cinco por ciento de las cantidades de bienes o servicios, aplicando proporcionalmente a todas y cada una de las partidas de que conste el fallo, y no en forma selectiva, lo que deberá precisarse en el fallo de la licitación.*

De la lectura a los preceptos legales antes transcritos se desprende que la convocante emitió el acta de dictamen técnico y fallo de fecha 16 de febrero de 2010 apegándose en todo momento a los requisitos previstos en las disposiciones contenidas en la ley de la materia, fundamentando y motivando dicho acto, determinando otorgar el fallo que nos ocupa a la empresa Telmark Contac Line, S.A. de C.V., en atención a las evaluaciones y al dictamen técnico realizado por el área requirente, en los cuales se precisó que técnicamente si pasó al igual que la inconforme, sin embargo la propuesta económica fue la más baja, y es el caso que en bases se precisó que el fallo se daría a la licitante que tuviera la proposición más baja según lo prevé el artículo 36 de la ley de la materia, por lo que los argumentos esgrimidos por la inconforme deben tenerse por inatendibles e infundados.

Ahora bien, en cuanto a lo manifestado por la inconforme en el sentido de que la autoridad responsable mencionó únicamente qué precio era aceptable y conveniente, sin describir las razones y bajo qué criterios llegó a esa determinación, no obstante que el párrafo sexto del artículo 26 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público determina la obligación de las dependencias para buscar las mejores condiciones para el Estado, sin embargo la autoridad responsable en ningún momento adjuntó o dio a conocer la investigación de



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010

mercado que se realizó para determinar si los precios ofertados resultaban o no convenientes para asegurar las mejores condiciones de contratación para el Estado, violando la ley de la materia, por lo que la adjudicación basada en el precio menos ofertado es carente de fundamentos legales pues sin tener conocimiento de los precios de mercado determina que el precio ofertado por Telmark es el conveniente sin exhibir la investigación de mercado; sobre el particular cabe señalar, que de la lectura y la interpretación armoniosa a los artículos 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y 46 de su Reglamento mismos que ya fueron transcritos con anterioridad, se advierte que al acta de dictamen técnico y fallo que nos ocupa estuvo debidamente fundada y motivada, y si no adjuntó o se hizo mención al estudio de mercado, fue precisamente porque en dichos preceptos legales no se hace mención alguna en relación a que en el acta de dictamen técnico y fallo se deba adjuntar dicho estudio.

Ahora bien, cabe realizar un análisis al artículo 26 de la ley de la materia, el cual presuntamente señala la inconforme fue violentado por la convocante, el cual textualmente señala:

Artículo 26. *Las dependencias y entidades seleccionarán de entre los procedimientos que a continuación se señalan, aquél que de acuerdo con la naturaleza de la contratación asegure al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes:*

- I. Licitación pública;*
- II. Invitación a cuando menos tres personas, o*
- III. Adjudicación directa.*

Las adquisiciones, arrendamientos y servicios se adjudicarán, por regla general, a través de licitaciones públicas, mediante convocatoria pública, para que libremente se presenten proposiciones, solventes en sobre cerrado, que será abierto públicamente, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad, crecimiento económico, generación de empleo, eficiencia energética, uso responsable del agua, optimización y uso sustentable de los recursos, así como la protección al medio ambiente y demás circunstancias pertinentes, de acuerdo con lo que establece la presente Ley.

Tratándose de adquisiciones de madera, muebles y suministros de oficina fabricados con madera, deberán requerirse certificados otorgados por terceros previamente registrados ante la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, que garanticen el origen y el manejo sustentable de los aprovechamientos forestales de donde proviene dicha madera. En cuanto a los suministros de oficina fabricados con madera, se estará a lo dispuesto en el Reglamento de la presente Ley.

En las adquisiciones de papel para uso de oficina, éste deberá contener un mínimo de cincuenta por ciento de fibras de material reciclado o de fibras naturales no derivadas de la madera o de materias primas provenientes de aprovechamientos forestales manejados de manera sustentable en el territorio nacional que se encuentren certificadas conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior o de sus combinaciones y elaborados en procesos con blanqueado libre de cloro.

En los procedimientos de contratación deberán establecerse los mismos requisitos y condiciones para todos los participantes, debiendo las dependencias y entidades proporcionar a todos los interesados igual acceso a la información relacionada con dichos procedimientos, a fin de evitar favorecer a algún participante.

Previo al inicio de los procedimientos de contratación previstos en este artículo, las dependencias y entidades deberán realizar una investigación de mercado de la cual se desprendan las condiciones que imperan en el mismo, respecto del bien, arrendamiento o servicio objeto de la contratación, a efecto de buscar las mejores condiciones para el Estado.

Las condiciones contenidas en la convocatoria a la licitación e invitación a cuando menos tres personas y en las proposiciones, presentadas por los licitantes no podrán ser negociadas.

La licitación pública inicia con la publicación de la convocatoria y, en el caso de invitación a cuando menos tres personas, con la entrega de la primera invitación; ambos procedimientos concluyen con la emisión del fallo o, en su caso, con la cancelación del procedimiento respectivo.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010

Los licitantes sólo podrán presentar una proposición en cada procedimiento de contratación; iniciado el acto de presentación y apertura de proposiciones, las ya presentadas no podrán ser retiradas o dejarse sin efecto por los licitantes.

A los actos del procedimiento de licitación pública e invitación a cuando menos tres personas podrá asistir cualquier persona en calidad de observador, bajo la condición de registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos.

La Secretaría de Economía, mediante reglas de carácter general y tomando en cuenta la opinión de la Secretaría de la Función Pública, determinará los criterios para la aplicación de las reservas, mecanismos de transición u otros supuestos establecidos en los tratados. (El subrayado y resaltado es nuestro)

De la lectura e interpretación armoniosa al precepto legal invocado, se advierte, que en efecto se debe realizar una investigación de mercado con el fin de buscar las mejores condiciones para el Estado, sin embargo también dispone que este estudio debe ser **“previo”** al inicio del procedimiento, sin que en ninguna parte del texto del precepto que nos ocupa se señale o se indique que en el acta de dictamen técnico y fallo deba incluirse dicho estudio; no obstante, cabe señalar que el estudio de mercado en el caso que nos ocupa fue realizado por el área requirente y posteriormente remitido a la convocante, tal y como lo señaló la convocante en su informe circunstanciado de fecha 1° de marzo de 2010, que obra a fojas 163-173 del expediente en que se actúa, el cual ya fue debidamente valorado, en el que indica que en el multicitado estudio se aprecia la cotización de dos empresas, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2°, fracción XI y XII de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la convocante llevó a cabo el promedio de los precios ofertados por los licitantes que cumplieron con las especificaciones técnicas, habiéndose determinado que el ofertado por Telmark Contac Line, S.A. de C.V., era el aceptable para BANSEFI y por tanto el más conveniente.

En este orden de ideas, robustece lo anterior, los argumentos vertidos por el tercero interesado en su escrito presentando ante este Órgano Interno de Control con fecha 5 de marzo del año en curso, el cual obra a fojas 238 a 247, el cual se valora de conformidad con lo dispuesto por los artículos 129, 197 y 203 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la ley administrativa, el que en su parte conducente, señala que el artículo 26 de la ley de la materia invocado por el hoy inconforme, se refiere a los procedimientos para contratar bienes o servicios, imponiendo a las dependencias y entidades la obligación de realizar una investigación de mercado, para conocer las condiciones del mercado respecto de los bienes o servicios a contratar, el cual deberá realizarse al inicio del procedimiento debiendo ser este el que garantice las mejores condiciones para el Estado, no obstante, dicho dispositivo legal no impone la obligación de mencionar, dar a conocer o adjuntar dicha investigación de mercado.

Ahora bien, respecto a lo manifestado por la inconforme en el sentido de que el fallo es violatorio a los principios de equidad y legalidad, en particular respecto a la fracción I, del artículo 36 de La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y primer párrafo del artículo 41 de su Reglamento, debido a que no soporta su fallo con evidencia suficiente, limitándose a mencionar la conveniencia del precio sin mostrar el estudio de mercado, por lo que dicho fallo es ilegal y carente de fundamento; sobre el particular cabe precisar, que los preceptos legales invocados señalan textualmente:

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

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

“Artículo 41.- *Los criterios para evaluar la solvencia de las proposiciones, deberán guardar relación con los requisitos, especificaciones u otros aspectos señalados en las bases, debiendo determinar en cada criterio la forma o metodología que se utilizará para la evaluación.”*



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010

De la lectura a los preceptos legales transcritos, se advierten aspectos relativos a las evaluaciones de proposiciones y criterios para llevar a cabo dicha evaluación, lo cual fue llevado en el caso que nos ocupa por el área requirente, quien es la facultada para tal efecto, apegándose en todo momento a las bases del procedimiento y una vez realizada la evaluación a las propuestas fue quien emitió el dictamen técnico, mismo que como ya fue citado en la presente resolución, se mencionaron los licitantes que cumplieron y los que no, y las razones por las cuales se les descalificó y es así que en base a dicho dictamen y a la evaluación de las propuestas económicas fue que se determinó fallar a favor de la empresa Telmark Contac Line, S.A. de C.V., en virtud de que fue la empresa que ofertó el precio más bajo, lo que lleva a determinar una vez más que los argumentos vertidos por la inconforme son infundados, en virtud de que el artículo 36 primero y segundo párrafos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, señala:

Artículo 36.- Las Dependencias y Entidades para la evaluación de las proposiciones deberán utilizar el criterio indicado en la convocatoria a la licitación.

En todos los casos las convocantes deberán verificar que las proposiciones cumplan con los requisitos solicitados en la convocatoria a la licitación; la utilización del criterio de evaluación binario, mediante el cual **sólo se adjudica a quien cumpla los requisitos establecidos por la convocante y oferte el precio mas bajo**, será aplicable cuando no sea posible utilizar los criterios de puntos y porcentajes o de costo beneficio. En este supuesto, la convocante evaluará al menos las dos proposiciones cuyo precio resulte ser mas bajo, de no resultar estas solventes, se evaluarán las que le sigan en precio. (Lo resaltado es nuestro)

Por otro lado el artículo 36 Bis de la misma Ley, establece:

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

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

*II.- De no haberse utilizado las modalidades mencionadas en la fracción anterior, **la proposición que hubiera ofertado el precio más bajo, siempre y cuando éste resulte conveniente. Los precios ofertados que se encuentren por debajo del precio conveniente, podrán ser desechados por la convocante, y***

III.- A quien oferte el precio más bajo que resulte del uso de la modalidad de ofertas subsecuentes de descuentos, siempre y cuando la proposición resulte solvente técnica y económicamente. . (Lo resaltado es nuestro)

Ahora bien el artículo 37 del mismo ordenamiento legal, señala:

“Artículo 37. *La convocante emitirá un fallo, el cual deberá contener lo siguiente:*

I. La relación de licitantes cuyas proposiciones se desecharon, expresando todas las razones legales, técnicas o económicas que sustentan tal determinación e indicando los puntos de la convocatoria que en cada caso se incumpla;

II. La relación de licitantes cuyas proposiciones resultaron solventes, describiendo en lo general dichas proposiciones. Se presumirá la solvencia de las proposiciones, cuando no se señale expresamente incumplimiento alguno;

III. En caso de que se determine que el precio de una proposición no es aceptable o no es conveniente, se deberá anexar copia de la investigación de precios realizada o del cálculo correspondiente;

IV. Nombre del o los licitantes a quien se adjudica el contrato, indicando las razones que motivaron la adjudicación, de acuerdo a los criterios previstos en la convocatoria, así como la indicación de la o las partidas, los conceptos y montos asignados a cada licitante;

V. Fecha, lugar y hora para la firma del contrato, la presentación de garantías y, en su caso, la entrega de anticipos, y



VI. Nombre, cargo y firma del servidor público que lo emite, señalando sus facultades de acuerdo con los ordenamientos jurídicos que rijan a la convocante. Indicará también el nombre y cargo de los responsables de la evaluación de las proposiciones. (El subrayado y resaltado es nuestro)

Por su parte, del acta de Dictamen Técnico y Fallo, celebrada el día 16 de febrero de 2010, mismo que ya fue valorada en términos del código procedimental de aplicación supletoria a la Ley de la materia, en el rubro de "DICTAMEN TÉCNICO", el cual ya fue transcrito textualmente, en el que se advierte que la convocante se apegó a la normatividad que rige la materia de adquisiciones, en virtud de que señalaron los nombres de los licitantes que recibieron dictamen favorable en virtud de haber cumplido con todos los requisitos técnicos, administrativos, legales y de calidad de los servicios solicitados en la convocatorias y en la junta de aclaraciones de la licitación, entre los cuales se encuentra el nombre de la empresa hoy inconforme; asimismo en la misma acta se aprecia que la convocante señaló las causas por las cuales la empresa "Toptel, S. de R.L. de C.V.", sí cumplió técnicamente en los puntos que se señalan de manera particular, señalándose las empresas que no cumplieron técnicamente y las razones por las que se determinó su incumplimiento.

Aunado a lo anterior se tiene que, según lo disponen los artículos 36 y 36 Bis, antes transcritos, la convocante estaba obligada a adjudicar el contrato a la empresa que hubiera cumplido con todos los requisitos técnicos, administrativos, legales y de calidad de los servicios solicitados en la convocatoria y que **además**, hubiera ofertado el precio más bajo, situación que no cubrió la empresa inconforme, pues si bien es cierto cumplió con todos los requisitos técnicos, administrativos, legales y de calidad de los servicios, no presentó el precio más bajo, tal como se dio a conocer a todos los participantes mediante el acta de dictamen técnico y fallo en la que en el rubro de "EVALUACION ECONOMICA" se plasmó un cuadro comparativo de ofertas económicas de las empresas que si cumplieron técnicamente, y que aún cuando ya fue transcrito en antecedentes, a continuación se transcribe para mayor referencia:

-----**EVALUACIÓN ECONOMICA**-----
 -----DE CONFORMIDAD CON LO SEÑALADO EN EL ANEXO "D" OFERTA ECONOMICA, SE PRESENTA EL SIGUIENTE CUADRO COMPARATIVO DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS PRESENTADAS POR LOS LICITANTES QUE CUMPLIERON CON TODOS LOS REQUISITOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS, LEGALES Y DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN LA CONVOCATORIA: -----

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	TIPO DE LLAMADA	CANTIDAD DE LLAMADAS		CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V.		TOPTEL, S. DE R.L. DE C.V.		TELMARK CONTACT LINE, S.A. DE C.V.	
			MÍNIMO	MÁXIMO	PRECIO UNITARIO	MÍNIMO	PRECIO UNITARIO	MÍNIMO	PRECIO UNITARIO	MÍNIMO
ÚNICA	SERVICIO DE CALL CENTER	Información BANSEFI	119,207	298,017	\$ 6.1000	\$ 727,162.70	\$ 5.10	\$ 607,955.70	\$ 2.55	\$ 303,977.85
		Información Red de La Gente	18,855	47,139	\$ 6.1000	\$ 115,015.50	\$ 5.25	\$ 98,988.75	\$ 2.55	\$ 48,080.25
		Transferencia cuenta a cuenta	1,190	2,974	\$ 6.1000	\$ 7,259.00	\$ 5.25	\$ 6,247.50	\$ 2.55	\$ 3,034.50
		Autorización Remesas	90,044	225,110	\$ 6.1000	\$ 549,268.40	\$ 5.25	\$ 472,731.00	\$ 2.55	\$ 229,612.20
		Activación de Tarjetas BANSEFI	194,954	487,385	\$ 6.1000	\$ 1,189,219.40	\$ 8.60	\$ 1,676,604.40	\$ 5.25	\$ 1,023,508.50
		Bloqueo robo-extravío tarjetas BANSEFI	12,332	30,831	\$ 6.9000	\$ 85,090.80	\$ 9.00	\$ 110,988.00	\$ 5.25	\$ 64,743.00
		Activación de Tarjetas Caja Inmaculada	1,257	3,142	\$ 6.9000	\$ 8,673.30	\$ 9.00	\$ 11,313.00	\$ 5.25	\$ 6,599.25
		Bloqueo robo-extravío tarjetas caja inmaculada	454	1,136	\$ 6.9000	\$ 3,132.60	\$ 9.00	\$ 4,086.00	\$ 5.25	\$ 2,383.50
		Activación Tarjetas Caja Bienestar	3,702	9,255	\$ 6.9000	\$ 25,543.80	\$ 9.00	\$ 33,318.00	\$ 5.25	\$ 19,435.50
		Bloqueo robo-extravío tarjeta caja bienestar	478	1,194	\$ 6.9000	\$ 3,298.20	\$ 9.00	\$ 4,302.00	\$ 5.25	\$ 2,509.50
		Activación Tarjetas Prog. Gubernamentales	6,002	15,005	\$ 6.9000	\$ 41,413.80	\$ 9.00	\$ 54,018.00	\$ 5.25	\$ 31,510.50
		Bloqueo robo-extravío tarjetas Prog. Gubernamentales	331	828	\$ 6.9000	\$ 2,283.90	\$ 9.00	\$ 2,979.00	\$ 5.25	\$ 1,737.75
			448,806.00	1,122,016.00	\$ 2,757,361.40		\$ 3,083,531.35		\$ 1,737,132.30	

Ofertas económicas de las cuales a todas luces es evidente que la oferta presentada por la empresa TOPTEL, S. de R.L. de C.V., no fue la más baja, motivo por el cual la convocante adjudicó el contrato a la empresa TELMARK CONTACT LINE, S.A. de C.V., que fue la más baja, dando cabal cumplimiento a lo dispuesto por la Ley que rige la



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010

materia, al asegurar al Estado las mejores condiciones en cuanto a **precio**, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes, que permitan administrar los recursos económicos con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, según lo dispone el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por lo que los argumentos de la hoy inconforme en el sentido de que la autoridad responsable violentó los principios de equidad y legalidad de entenderse como inatendibles e infundados.

Ahora bien, respecto a la ampliación de los motivos de inconformidad vertidos por la inconforme mediante su escrito de fecha 5 de marzo de 2010, los mismos se analizan a continuación:

En relación a lo manifestado por la inconforme en el apartado I, en el sentido de que la autoridad responsable no especifica que significa el concepto de precio conveniente y no da a conocer la lógica para determinar que resultaba conveniente el precio ofertado, por lo que transgrede el artículo 3 fracción V de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; sobre el particular dichos argumentos deben tenerse por inatendibles e infundados en virtud de que como ha sido analizado a lo largo de la presente resolución la convocante al emitir el acta de dictamen técnico y fallo de fecha 16 de febrero de 2010, lo hizo atendiendo lo dispuesto en el ordenamiento normativo aplicable es decir en atención a los numerales 36 y 36 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mismos que ya fueron descritos y analizados con anterioridad, cuyos razonamientos lógico jurídicos se tienen por reproducidos en este apartado como si a la letra se insertasen, en cuyos preceptos legales básicamente se estipulan los parámetros a seguir para determinar que licitante resultará ganadora y más aún el artículo 37 de la misma Ley, el cual también ya fue transcrito con anterioridad, determina los requisitos que en cuanto a forma debe contar el fallo emitido por la convocante, sin que en ninguno de los preceptos legales de referencia se haga alusión a que la convocante deba describir el significado o concepto *de precio conveniente* y respecto a la lógica para determinar la empresa ganadora, esta se encuentra inmersa en los multicitados numerales 36 y 36 bis de la ley de la materia y específicamente en la fracción III del artículo 36 Bis al señalar que el contrato se adjudicará a quien oferte el precio más bajo; por ende la convocante atendiendo a lo dispuesto en la fracción V del numeral 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, fundó y motivó el acta de dictamen técnico y fallo que nos ocupa. Amén de que, cabe aclarar que el significado de precio conveniente está definido en el artículo 2 fracción XII de la ley de la materia, el cual en obvio de repeticiones se reproduce como si a la letra se insertase en el presente apartado.

Respecto al agravio previsto en el numeral II, en el sentido de que la convocante en su informe circunstanciado de fecha 1° de marzo de 2010 señaló que el fallo cumplió con lo indicado en el artículo 37 fracciones I a la VI y 46 del Reglamento; sin expresar a que Reglamento se refiere, causando con ello un agravio en perjuicio de la inconforme al no existir fundamentación y motivación, violentando la fracción V del artículo 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; sobre el particular dichas manifestaciones deben tenerse por inoperantes e infundadas en virtud, de que si bien es cierto del informe circunstanciado en su parte conducente se señala textualmente lo siguiente:

*“Se considera por parte de la convocante, que se cumplió con los requisitos de legalidad y de forma que la **Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y el Reglamento de éste último ordenamiento** establecen en lo relativo al procedimiento de licitación pública, emisión de actos administrativos y notificaciones, toda vez que en atención a la resolución recaída al expediente número INCF-06/2009, se declaró nulo el acto recurrido y se ordenó al área requirente la emisión de un nuevo dictamen y análisis de las propuestas económicas, así como a la convocante, a la expedición de un diverso fallo con base en la información proporcionada por el área requirente. Dicho fallo cumplió con lo indicado en el **artículo 37, fracciones I a la VI y 46 del Reglamento** que s transcriben a continuación.”* (Lo resaltado es nuestro)

De cuya lectura se advierte que en efecto en su parte final la convocante omite repetir que los numerales invocados se refieren a la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y a su Reglamento, no obstante, sería absurdo pensar que se trata de preceptos legales distintos a la materia, toda vez que si bien es cierto no se precisó en la parte final del texto los ordenamientos legales, también lo es, que al inicio del texto si se hizo referencia a que ordenamientos legales se refiere, máxime si de la transcripción al contenido de los multicitados preceptos legales se advierte que se refiere a los ordenamientos legales que rigen la materia de adquisiciones, tal y como lo señaló la convocante al transcribir textualmente el contenido de los mismos como se cita a continuación:

Artículo 37. La convocante emitirá un fallo, el cual deberá contener lo siguiente:



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010**

- I. La relación de licitantes cuyas proposiciones se desecharon, expresando todas las razones legales, técnicas o económicas que sustentan tal determinación e indicando los puntos de la convocatoria que en cada caso se incumpla;*
- II. La relación de licitantes cuyas proposiciones resultaron solventes, describiendo en lo general dichas proposiciones. Se presumirá la solvencia de las proposiciones, cuando no se señale expresamente incumplimiento alguno;*
- III. En caso de que se determine que el precio de una proposición no es aceptable o no es conveniente, se deberá anexar copia de la investigación de precios realizada o del cálculo correspondiente;**
- IV. Nombre del o los licitantes a quien se adjudica el contrato, indicando las razones que motivaron la adjudicación, de acuerdo a los criterios previstos en la convocatoria, así como la indicación de la o las partidas, los conceptos y montos asignados a cada licitante;*
- V. Fecha, lugar y hora para la firma del contrato, la presentación de garantías y, en su caso, la entrega de anticipos, y*
- VI. Nombre, cargo y firma del servidor público que lo emite, señalando sus facultades de acuerdo con los ordenamientos jurídicos que rijan a la convocante. Indicará también el nombre y cargo de los responsables de la evaluación de las proposiciones. (El resaltado es nuestro)*

Artículo 46.- El fallo que emitan las dependencias y entidades deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- I. Nombre de los licitantes cuyas proposiciones no fueron evaluadas por no corresponder a las proposiciones con el precio más bajo que fueron consideradas para ello de conformidad con el artículo 35, fracción IV de la Ley, así como las que fueron desechadas como resultado de su análisis detallado y las razones que se tuvieron para ello, o bien adjuntar al fallo copia del dictamen a que se refiere el artículo 36 Bis de la Ley, en el cual se contiene dicha información;*
- II. Nombre de los licitantes cuyas proposiciones fueron evaluadas por ofertar el precio más bajo, y el resultado de la evaluación de cada una de ellas, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 36 y 36 Bis de la Ley;*
- III. Nombre del o de los licitantes a quien se adjudique el contrato, indicando las partidas o conceptos y montos asignados a cada licitante;*
- IV. Información para firma del contrato, presentación de garantías y, en su caso, entrega de anticipos, conforme a las bases de licitación o de invitación;*
- V. En caso de que se determine que el precio de una proposición no es aceptable, se deberá anexar copia de la investigación de precios realizada, en la que se indiquen los resultados de la misma, y*
- VI. Si el presupuesto asignado al procedimiento de licitación es rebasado por las proposiciones presentadas, previa verificación de que los precios de las proposiciones son aceptables por corresponder a los existentes en el mercado, y de acuerdo con el dictamen del área solicitante en el que se indique el origen y problemática de la reducción respectiva y la justificación para no reasignar recursos para cubrir el faltante, previa autorización indelegable del oficial mayor o equivalente de las dependencias o entidades, podrán efectuar las reducciones respectivas hasta por el cinco por ciento de las cantidades de bienes o servicios, aplicando proporcionalmente a todas y cada una de las partidas de que conste el fallo, y no en forma selectiva, lo que deberá precisarse en el fallo de la licitación.*

En virtud de lo anterior, la convocante en ningún momento violentó, en perjuicio de la hoy inconforme la fracción V del artículo 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, toda vez que como ha quedado debidamente acreditado, los numerales a que se refería la convocante eran los aplicables y los correspondientes a la ley de la materia, lo que crea convicción de que la inconforme pretende confundir a esta autoridad con argumentos por demás tendenciosos e infundados, lo cual se robustece con lo manifestado por la convocante en su informe circunstanciado de fecha 16 de marzo de 2010, mismo que obra a fojas 275 a 282 y que se valora de conformidad con lo dispuesto en los numerales 129, 197 y 202 del código procedimental de aplicación supletoria a la Ley Administrativa, al señalar que la conducta de la inconforme al manifestar que no se especificó a qué reglamento se refiere, es tendenciosa, toda vez que dicha interpretación resulta conveniente para la inconforme en virtud de que si bien es cierto la especificación no fue totalmente clara, la misma no debía ser interpretada y en caso de hacerlo tendría que hacerse atendiendo los ordenamientos legales aplicables.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010

En este orden de ideas no le asiste la razón a la inconforme, al señalar que la convocante no fundó, ni motivó sus actos administrativos, violentando la fracción V de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y lejos de acreditar sus argumentos, la inconforme es la que se confunde al transcribir el artículo 37 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, señalando erróneamente que se refiere al artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por lo que deben tenerse por infundados e inoperantes sus argumentos de inconformidad.

Finalmente, por cuanto hace a su argumento precisado en el numeral III de su escrito de ampliación a los motivos de su inconformidad, en el sentido de que la autoridad responsable cometió severas infracciones a la Ley de la materia, al no ajustarse al procedimiento de respetar los precios enunciados en el estudio de mercado que realizó y adjudicar el contrato a un licitante que oferta sus servicios a un precio por demás fuera del mercado y que no garantiza la correcta prestación del servicio solicitado, señalando que el estudio de mercado presentado es ilegal y en términos del artículo 23 del Reglamento de la Ley de la materia, la convocante debía sujetarse a cualquiera de las metodologías en este establecido; sobre el particular, cabe señalar que dichos argumentos deben tenerse por infundados en virtud de que, el fundamento legal invocado por la hoy inconforme mismo que se transcribe textualmente:

Artículo 23.- Para determinar el carácter internacional de una licitación pública, cuando se opte por ésta en términos del artículo 28, fracción II, inciso b) de la Ley, deberá considerarse lo siguiente:

I. Para demostrar la inexistencia de oferta de proveedores nacionales respecto de bienes en la cantidad o calidad requeridas, el área contratante de la dependencia o entidad deberá utilizar cualquiera de las siguientes metodologías:

- a) Análisis de información de la que se advierta que, habiendo celebrado por lo menos un procedimiento de licitación pública nacional, en un lapso no mayor a doce meses anteriores a la fecha de investigación, sólo se hayan presentado propuestas que no cubrieron los requisitos técnicos solicitados;*
- b) Análisis de información de la que se desprenda que los productos nacionales no satisfacen adecuadamente las necesidades para las que son requeridos, debiendo acreditarse las deficiencias de calidad, o*
- c) Análisis de la información del mercado, que incluya la de las cámaras, asociaciones, agrupaciones industriales o comerciales representativas del ramo correspondiente, por la que se determine si existe al menos un proveedor nacional y, en su caso, si éste puede cumplir en términos de cantidad y calidad requeridas por la convocante.*

II. En caso de que sí existan en el mercado bienes nacionales, conforme al análisis a que alude el inciso c) de la fracción anterior, la dependencia o entidad podrá determinar si el precio nacional es conveniente o no, para lo cual utilizará al menos una de las siguientes metodologías:

- a) Comparación de los precios en el mercado nacional prevalecientes al menos con un año de anterioridad a la fecha de realización del estudio, con los precios de los mismos bienes producidos y ofrecidos en el extranjero durante el mismo período. Dicha comparación deberá hacerse al menos recabando los precios de dos proveedores extranjeros, preferentemente fabricantes, y bajo condiciones de entrega con destino final en territorio mexicano y pago de impuestos. Si los precios no corresponden a fabricantes, deberá señalarse la razón de ello;*
- b) Comparación del precio del bien en México, en un lapso no mayor a doce meses, anteriores a la fecha de realización del estudio de comparación, con el que en el mismo período la propia contratante u otras dependencias o entidades hayan adquirido el bien de las mismas características en el extranjero, o*
- c) Comparación del precio nacional con el que resulte de realizar las actualizaciones correspondientes conforme a las publicaciones de índices o referencias de precios internacionales.*

En todos los casos, las comparaciones se efectuarán en igualdad de condiciones. Para tal efecto, considerarán los mismos bienes o servicios, anticipo, precio fijo o variable, plazos y lugares de entrega, moneda y pago, y demás condiciones o características. En función de los resultados obtenidos, se determinará el carácter internacional de la licitación, cuando el precio del bien nacional sea superior en un diez por ciento del precio del bien extranjero, dejando en el expediente respectivo constancia de ello y de las metodologías empleadas. Las metodologías descritas en este artículo podrán aplicarse a la contratación de servicios. El análisis y determinación que resulte de la aplicación de cualquiera de las metodologías, deberá realizarse previo a la difusión de las prebases, o en su caso, al inicio de la licitación internacional, y deberá ser firmada por el titular del área contratante y, en su caso, por el titular del área solicitante cuando intervenga en la realización del estudio a que se refiere este artículo. Dicho estudio deberá ser entregado a la cámara, asociación o agrupación industrial o comercial, dentro de los cinco días naturales siguientes al que lo solicite.

(Lo resaltado es nuestro)

Ahora bien, el artículo 28 fracción II, inciso b) de la Ley de la materia dispone lo siguiente:

Artículo 28. *El carácter de las licitaciones públicas, será:*



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010

- II. *Internacional bajo la cobertura de tratados, en la que sólo podrán participar licitantes mexicanos y extranjeros de países con los que nuestro país tenga celebrado un tratado de libre comercio con capítulo de compras gubernamentales, cuando:*
- b) *Se haya realizado una de carácter nacional que se declaró desierta, porque no se presentó alguna proposición o porque la totalidad de las proposiciones presentadas no reunieron los requisitos solicitados o los precios de todos los bienes, arrendamientos o servicios ofertados no resultaron aceptables, y*

De la lectura a los preceptos legales antes transcritos se advierte, que no le asiste la razón a la inconforme, en el sentido de que la convocante debió sujetarse a las metodologías establecidas en el numeral 23 arriba transcrito, toda vez que dicho precepto legal no es el aplicable al caso que nos ocupa, en virtud de que se refiere a determinar el carácter internacional de una licitación pública y la Licitación Pública número 6800002-028-2009 para la Contratación del servicio del Call Center para BANSEFI desde su origen tuvo el carácter de nacional, por lo que al no estarse en el supuesto de la licitación que nos ocupa, esta autoridad se reserva el análisis de los argumentos esgrimidos por la inconforme, mismos que se deben tener como inatendibles e infundados.

Robustece la anterior determinación, los argumentos vertidos por la convocante, en su informe circunstanciado de fecha 16 de marzo de 2010, mismo que ya fue valorado en términos del código procedimental aplicable a la ley de la materia, al señalar que la inconforme fundamenta su inconformidad en una disposición inaplicable a la Convocatoria, toda vez que la misma se llevó a cabo al amparo del artículo 28 fracción I de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, es decir sería una licitación pública de carácter nacional y en tratándose de contratación de arrendamientos y servicios únicamente podrían participar personas con nacionalidad mexicana, siendo el artículo 23 del Reglamento de la Ley de la materia un fundamento inaplicable por la hoy inconforme.

Asimismo, el tercero interesado en su escrito recibido en éste Órgano Interno de Control con fecha 18 de marzo del año en curso, mismo que obra a fojas 257-262 que se valora de conformidad con lo dispuesto en los numerales 129, 197 y 203 del código procedimental de aplicación supletoria a la ley administrativa, manifestó sobre el motivo de la hoy inconforme que se analiza, que el artículo 23 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público dispone el procedimiento para determinar el carácter internacional de una licitación pública por lo que no es aplicable a la licitación pública nacional que nos ocupa.

Ahora bien, respecto a lo manifestado por la inconforme en el sentido de que el estudio de mercado presenta diversas irregularidades, en virtud de que en el estudio de mercado se manejan 7 conceptos y en los requerimientos de la licitación son 12 conceptos diferentes, por lo que resulta ilegítimo dicho estudio de mercado; que no se advierte la existencia de una formalidad oficial para su solicitud y posterior elaboración, ni un análisis toda vez que solo es un cuadro comparativo de los precios proporcionados por las empresa y no se advierte que se haya entregado a la cámara asociación, agrupación industrial; sobre el particular, cabe señalar en primer lugar que los artículos 2 fracción X y 1º fracción V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, respectivamente, describe lo que debe entenderse como investigación de mercado:

Investigación de mercado: la verificación previa al inicio del procedimiento de contratación, de la existencia de bienes, arrendamientos o servicios y proveedores de éstos a nivel nacional o internacional, y en su caso del precio estimado basado en la información disponible en la propia dependencia o entidad, de organismos públicos o privados, de fabricantes de los bienes, o una combinación de dichas fuentes de información;

Por su parte, el artículo 26 de la Ley de materia dispone que: previo al inicio de los procedimientos de contratación previstos en este artículo, las dependencias y entidades deberán realizar una investigación de mercado de la cual se desprendan las condiciones que imperan en el mismo, respecto del bien, arrendamiento o servicio objeto de la contratación, a efecto de buscar las mejores condiciones para el Estado.

Asimismo el artículo 40 del citado ordenamiento legal, dispone textualmente:

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



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010

...

*En caso del procedimiento de invitación a cuando menos tres personas fundamentados en las fracciones III, VII, VIII, IX primer párrafo, X, XI, XII, XIV, XV, XVI, XVII y XIX del artículo 41 de esta Ley, el escrito a que se refiere el segundo párrafo de este artículo, deberá estar acompañado de los nombres y datos generales de las personas que serán invitadas; tratándose de adjudicaciones directas, en todos los casos deberá indicarse el nombre de la persona a quien se propone realizarla; en ambos procedimientos, **deberá acompañarse el resultado de la investigación de mercado que sirvió de base para su selección.***

A los procedimientos de contratación de invitación a cuando menos tres personas y de adjudicación directa, le será aplicable el carácter a que hacen referencia las fracciones I, II y III del artículo 28 de la presente Ley. (Lo resaltado es nuestro)

Del análisis a los preceptos legales invocados se advierte que la investigación de mercado únicamente debe acompañarse para el supuesto previsto en el párrafo del artículo 40 de la ley de la materia antes transcrito, y en el entendido que la licitación pública que nos ocupa tiene el carácter de nacional prevista en el artículo 28 fracción I de la multicitada ley, en esta tesitura para el caso que nos ocupa no tenía la obligación la convocante de presentar el estudio o investigación de mercado correspondiente, además de que los ordenamientos legales aplicables no disponen de manera alguna que deba de existir una formalidad para su elaboración, ni que éste se tenga que entregar a alguna asociación, por lo que resultan inatendibles los argumentos vertidos por la hoy inconforme, aunado a lo que el tercero interesado manifestó en su escrito de fecha 18 de marzo de 2010, mismo que ya fue valorado con anterioridad, al señalar que en efecto el estudio de mercado se realizó para determinar el tipo de procedimiento a realizar y que la ley no exige formalidad para su elaboración ni la obligación para que sea entregado a alguna asociación e institución.

Aunado a lo anterior, la convocante en su informe circunstanciado de fecha 16 de marzo de 2010, precisó que el estudio o investigación de mercado fue remitido por el área requirente; no obstante se llevó a cabo lo previsto en el artículo 2 fracción XII de la Ley de la Materia que dispone que *el precio conveniente: es aquel que se determina a partir de obtener el promedio de los precios preponderantes que resulten de las proposiciones aceptadas técnicamente en la licitación, y a éste se le resta el porcentaje que determine la dependencia o entidad en sus políticas, bases y lineamientos*; por lo que la convocante llevó a cabo el promedio de los precios ofertados por los licitantes que cumplieron con las especificaciones técnicas, habiéndose determinado que el ofertado por la empresa Telmark Contact Line, S.A. de C.V., resultó el precio más aceptable y conveniente para BANSEFI, preservando en todo momento lo previsto en el artículo 134 de nuestra carta magna, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes; por ende resulta inatendible e infundada la objeción que realiza la inconforme respecto a las documentales consistentes en correos electrónicos que se tomaron en cuenta para la investigación de mercado, máxime que como el propio inconforme lo manifiesta en su escrito de fecha 5 de marzo del año en curso mediante el que amplía los motivos de su inconformidad, el artículo 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, dispone que: *En los procedimientos administrativos se admitirán toda clase de pruebas, excepto la confesional de las autoridades*; asimismo el artículo 93 fracción VII del Código procedimental de aplicación supletoria a la ley de la materia prevé que *la ley reconoce como medios de prueba, las fotografías, escritos y notas taquigráficas, y, en general todos aquellos elementos aportados por los descubrimientos de la ciencia*; por lo que los argumentos esgrimidos por la inconforme en el sentido de que se objetan las documentales que se tomaron en cuenta para la investigación de mercado en cuanto a su contenido y alcance probatorio, se tienen por infundados e inatendibles.

En este orden de ideas y a manera de conclusión, esta resolutoria considera importante precisar que la fracción III del artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, textualmente establece: *En caso de que se determine que el precio de una proposición no es aceptable o no es conveniente, se deberá anexar copia de la investigación de precios realizada o del cálculo correspondiente*, lo que significa que, sólo, si la convocante en su dictamen hubiera determinado que el precio más bajo o el de alguna otra proposición no era aceptable o no era conveniente, por no cumplir los supuestos previstos en la ley estaba obligada a demostrarlo con la investigación de precios **que previamente a la convocatoria de la licitación** hubiera realizado, lo cual no fue así, pues en ninguna parte del acta de dictamen técnico y fallo de fecha 16 de febrero de 2010, materia de la litis de la presente inconformidad, se asentó tal situación, pues con apego a lo señalado por el artículo 36 Bis fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, antes transcrito, la convocante adjudicó el



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010**

contrato a la empresa que cumplió con todos los requisitos técnicos, administrativos, legales y de calidad de los servicios, y que además presentó la oferta económica más baja, lo que de ninguna manera infringe lo dispuesto por la normatividad que rige la materia, por lo que los argumentos vertidos por la inconforme resultan improcedentes e infundados.

Por último, respecto al capítulo de oposición hecho valer por la inconforme en el sentido de que esta autoridad no atendió su solicitud de pedir a la convocante que remitiera el expediente completo del procedimiento licitatorio que nos ocupa, en el que se encontraran las propuestas técnicas y económicas presentadas por los licitantes; sobre el particular, cabe señalar que contrario a lo que señala la inconforme, si bien es cierto que en el expedientillo formado con motivo de la inconformidad que nos ocupa, no se encuentran agregadas todas las actuaciones del procedimiento licitatorio que nos ocupa, también lo es, que el mismo si fue proporcionado por la convocante al emitir su informe circunstanciado de fecha 1° de marzo de 2010, además de que es importante aclarar que esta autoridad resolutoria para emitir la presente resolución se allegó de todos los elementos necesarios para tomar la presente determinación y es el caso que de las constancias que obran agregadas en autos del expediente denominado con numero INCF-03/2010, se advierte que en el acta de fecha 3 de marzo de 2010, la cual se instrumentó para efectos de que la inconforme consultara el expediente que en este acto se resuelve y que obra agregada a foja 229, la inconforme no se pronunció respecto a la omisión que alude y si no se le proporcionó la documentación que refiere para su consulta, fue porque en ningún momento lo solicitó; por lo que deben tenerse por infundados sus argumentos,.

Finalmente, en cuanto a los medios probatorios ofrecidos por el representante legal de la empresa en su escrito inicial de inconformidad, se hacen las siguientes precisiones:

En lo que se refiere a la documental privada señalada en el apartado **i** del rubro de Pruebas de su escrito inicial, consistente en el instrumento público 23,112 de fecha 14 de enero de 2010, la cual se presentó con la finalidad de acreditar la personalidad del representante legal de la hoy inconforme, la misma se tuvo por admitida y desahogada dada su propia y especial naturaleza en el considerando **II** de la presente resolución, misma que tuvo lo alcances que pretendió la inconforme.

Respecto a la documental pública precisada en el apartado **ii** consistente en el acta de presentación y apertura de proposiciones de fecha 8 de diciembre de 2009, con la que el oferente pretende acreditar su correcta participación en la licitación que nos ocupa, sobre el particular, cabe precisar que el objeto del ofrecimiento de la presente documental no se controvierte, toda vez que como quedó precisado en el dictamen técnico del acto de fallo materia de la litis del presente procedimiento administrativo, se precisó que la hoy inconforme cumplió con todos los requisitos técnicos, administrativos legales y de calidad de los servicios solicitados en la convocatoria.

En cuanto a las documentales públicas referidas en los apartados **III** y **IV** consistentes en el fallo de adjudicación pronunciado el 14 de diciembre de 2009 y la resolución a la inconformidad INCF-06/2009 de fecha 8 de febrero de 2010, con las que el oferente pretende acreditar que su representada fue adjudicada en el procedimiento licitatorio por cumplir con las condiciones técnicas y económicas establecidas en la convocatoria y el acto del cual derivó la reposición del fallo, al respecto cabe precisar que los objetos de las presentes pruebas, no son materia de controversia en el presente procedimiento, toda vez que el acto que dio origen a la presente inconformidad fue el acta de dictamen técnico y fallo de fecha 16 de febrero de 2010.

Respecto a las documentales públicas descritas en los apartados **V** y **VI**, consistentes en el fallo de fecha 16 de febrero de 2010 y expediente integrado con motivo de la licitación pública nacional número 06800002-028-09; las mismas fueron admitidas, valoradas y tomadas en cuenta en el cuerpo de la presente resolución, razonamientos que se reproducen en este acto en obvio de repeticiones.

En relación a la prueba descrita en el apartado **VII** consistente en el informe de autoridad que se solicite al Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C., al respecto cabe precisar que mediante acuerdo de fecha 30 de marzo de 2010 que obra a foja 293, se determinó prevenir a la inconforme a efecto de que aclarara a qué anexo de la convocatoria se refería en el ofrecimiento de la presente prueba y no obstante, que fue debidamente notificado y fenecido el termino legal otorgado para dicha aclaración, se hizo efectivo el apercibimiento en el sentido de declarar desierta dicha prueba, mediante acuerdo de fecha 16 de abril de 2010, que obra a foja 298, advirtiéndose además que dicha prueba, no guarda relación con el procedimiento licitatorio que nos ocupa.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y
SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.
AREA DE RESPONSABILIDADES
Oficio No. OIC/AR/357/2010
Expediente.- INCF-03/2010**

En cuanto a la instrumental de actuaciones ofrecida con el apartado viii de su escrito inicial, consistente en todas y cada una de las constancias que conformen el expediente administrativo que se integre con motivo de la presente inconformidad, es de manifestar que las documentales públicas y privadas que integran el expediente de cuenta, han sido valoradas con estricto apego a derecho, siendo éstas el sustento del sentido de la presente resolución.

Finalmente por cuanto hace a la prueba Presuncional en su doble aspecto legal y humana, marcada con el numeral ix en todo lo que beneficie a los intereses de la inconforme, es de manifestar, que los razonamientos lógico jurídicos vertidos sobre hechos conocidos y que llevaron a los desconocidos no se desprende ningún indicio que permita presumir que la inconformidad presentada por el C. Erick Ricardo Cámara Vázquez, Representante legal de la empresa "TOPTTEL, S. de R.L. de C.V.", sea fundada.

En conclusión los argumentos hechos valer por el representante legal de la empresa inconforme no tienen los alcances necesarios para declarar nulo el procedimiento de licitación aludido, así como tampoco para ordenar la adjudicación del contrato como lo pretende hacer valer, siendo improcedente e infundada la inconformidad en estudio.

Ahora bien, respecto a los escritos de fechas 5 de marzo, los dos primeros y el tercero del 18 de marzo de 2010 presentados ante este Órgano Interno de Control por el representante legal de la empresa Telmark Contact Line, S.A. de C.V., en su carácter de tercero interesado, a los que se les otorga valor probatorio en términos de lo dispuesto por los numerales 129 197 y 203 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley Administrativa, sobre el particular, por cuanto hace al primer escrito mediante el que se objeta la prueba ofrecida en el apartado vii del escrito inicial de la inconforme, consistente en el informe de autoridad que se solicite al Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C., al respecto, cabe señalar que mediante acuerdo de fecha 16 de abril de 2010, se declaró desierta dicha prueba; respecto al segundo y tercer escrito del tercero interesado, esta resolutoria tomó en cuenta para la emisión del presente fallo los argumentos que estimo pertinentes; en esta tesitura y toda vez que con la determinación tomada en el presente fallo no se afecta la esfera jurídica del tercero interesado, esta autoridad, se reserva el derecho de analizar todos y cada uno de los argumentos vertidos en los escritos de referencia por la empresa Telmark Contact Line, S.A. de C.V., en su carácter de tercero interesado.

No obstante lo anterior es de manifestar que con fundamento en lo dispuesto por el último párrafo del artículo 74 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la presente resolución podrá ser impugnada por el inconforme o tercero interesado mediante el recurso de revisión previsto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo ante la autoridad que emitió el acto impugnado dentro del plazo de quince días contados a partir del día siguiente a aquel en que hubiere surtido efectos la notificación de la resolución que se recurra o bien mediante el juicio de nulidad ante las instancias jurisdiccionales competentes dentro del plazo de cuarenta y cinco días contados a partir del día siguiente a aquel en que hubiere surtido efectos la notificación de la resolución que se recurra.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 37 fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública federal, 1, 15 primer párrafo, 65, 66 y 71, 73 y 74 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público vigente a la fecha y aplicable a la presente inconformidad y su Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2006; 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 artículo 30 del Reglamento Orgánico del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2001, 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 lo que las razones lógicas jurídicas mencionadas en el Considerando II de la presente resolución, y con fundamento en el artículo 74 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público vigente y aplicable al presente caso, se declara **infundada**, la inconformidad interpuesta por el C. Erick Ricardo Cámara Vázquez, Representante Legal de la empresa "TOPTTEL, S. de R.L. de C.V."



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C. AREA DE RESPONSABILIDADES Oficio No. OIC/AR/357/2010 Expediente.- INCF-03/2010

SEGUNDO.- Notifíquese la presente resolución al C. Erick Ricardo Cámara Vázquez, Representante Legal de la empresa “TOPTTEL, S. de R.L. de C.V.”, a la empresa “TELMARK CONTAC LINE, S. A. de C. V.” a través de su representante legal, en calidad de tercero interesado, así como 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 MARIA DEL ANGEL MOHEDANO**, Titular del Área de Responsabilidades en el 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.

*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*