



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/070/2010

EXP.- INCF- 06/2009

DOCUMENTO RESERVADO	
Fecha de Clasificación:	08 de febrero 2010
ORGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S. N. C.	
Período de Reserva:	2 años
Fundamento Legal:	LFPyA/PS/Ant. 14. Adiciones IV y V. Publica Version Publica Version Publica Version Publica
Titular del Área de Responsabilidades:	Lic. Luz María Del Angel Mohedano
Fecha de desclasificación:	09 de febrero de 2012

México, Distrito Federal a los ocho días del mes de febrero del año dos mil diez.....
Visto para resolver la inconformidad presentada por la empresa **“Telmark Contact Line, S. A. de C. V.”**, en contra de actos derivados de la Licitación Pública Nacional No 06800002-028-09, celebrada por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. N. C., para la contratación del Servicio de Call Center, y

RESULTANDO

1.- Que mediante escrito recibido en esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, el día 22 de diciembre de 2009, el C. José Martín Cela Camacho, representante legal de la empresa **“Telmark Contact Line, S. A. de C. V.”**, presentó escrito de inconformidad en contra de actos realizados por personal del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. N. C. (BANSEFI), en el proceso de Licitación Pública Nacional Número 06800002-028-09, para la contratación del Servicio de Call Center, específicamente contra la evaluación de propuestas técnicas y en consecuencia por el fallo emitido, manifestando en esencia lo siguiente:

“Que el fallo emitido por la convocante le causa agravio, al no haber realizado esta una evaluación equitativa de las propuestas, considerando que la determinación del dictamen técnico, es contradictorio con la convocatoria y en particular con los acuerdos de la junta de aclaraciones de la convocatoria de la Licitación Pública Nacional número 06800002-028-09, toda vez que la modificación de la convocatoria a través de las aclaraciones hechas en la junta de aclaraciones tiene como consecuencia la obligación de la convocante de cumplir y hacer valer las modificaciones hechas en la junta de aclaraciones, por ser un mandamiento de ley; Que en el acta de dictamen técnico y fallo celebrado el día 14 de diciembre de 2009, se precisaron los cuestionamientos formulados por los licitantes, siendo concurrentes FOUR FACES DE MEXICO, S.A. DE C. V., y AXTEL S. A. B. DE C. V., respecto del numeral 5.2 punto I, página 10 de las bases, al mencionar en esencia, que con el animo de no limitar la libre participación de solicitantes y a efecto de cumplir el requisito de acreditar la experiencia de la empresa en proyectos similares se tenga por cumplido dicho requisito presentando información de al menos tres clientes a los que se les haya brindado el servicio de centro de atención telefónica, ya sea del sector gobierno o empresarial, ya que el solicitar experiencia de la empresa con clientes de empresas privadas o públicas del sector bancario limita el proceso de competencia y libre concurrencia, a lo que la convocante contestó en forma textual:

“R. PARA SER CONGRUENTES CON EL NUMERO DE REFERENCIAS, TANTO DEL ANEXO TECNICO COMO DEL NUMERAL 5.2 INCISO I, SE CEPTA LA PROPUESTA DE 3 REFERENCIAS SIEMPRE Y CUANDO SE TRATEN DEL SECTOR FINANCIERO MEXICANO”



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

Siendo el caso, que en el acta de dictamen técnico y fallo, de la licitación pública, se registró como argumento para desechar las propuestas técnica y económica que:

*“La Empresa Telmark Contact Line, S.A de C.V., no cumple técnicamente el punto siguiente:
Numeral 2. del Anexo técnico presenta dos bancos (sic) del sector financiero mexicano al que se le ha
brindado servicio de centro de atención telefónica y no tres como se solicitó en la convocatoria de la
presente licitación”*

*No obstante las tres empresas que presentó para acreditar su experiencia fueron Nacional Financiera, S.
N. C, BANCOMER y Afore Principal Financial, las cuales por definición son parte integrante del Sector
Financiero Mexicano”*

Para robustecer su dicho, aportó como pruebas las siguientes:

- Documental Pública consistente en el acta de junta de aclaración de la convocatoria de la Licitación Pública Nacional No. 06800002-028-09 para la contratación del “Servicio de Call Center “ de fecha 1º. de diciembre de 2009.
- Documental Pública consistente en el acta de recepción y apertura de propuestas técnicas y económicas de la Licitación Pública Nacional No. 06800002-028-09 para la contratación del “Servicio de Call Center”.
- Documental Pública consistente en copia simple del acta de dictamen técnico y fallo de la Licitación Pública Nacional No. 06800002-028-09 para la contratación del “Servicio de Call Center”.
- Documentales Públicas consistente en copias simples del testimonio notarial numero 19621 y 19626.
- Documental Pública consistente en informe rendido por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros, contenido en el oficio numero VJ/002/2010.
- La instrumental de actuaciones, y
- La presuncional en su doble aspecto legal y humana.

2.- 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 diciembre del año 2009, dictó el Acuerdo de Admisión de la inconformidad presentada, por cumplir con los requisitos legales de tiempo y forma, asignándole el número **INCF-06/2009**, así como también se corrió traslado al área convocante, a fin de que informara la existencia de algún tercero perjudicado, ponderara la conveniencia de decretar la suspensión de cualquier acto relacionado con la Invitación en cuestión, y manifestara lo que a su derecho correspondiera.



3.- Que en cumplimiento al acuerdo de fecha 23 de diciembre de 2009, la Subdirectora de Recursos Materiales del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. N. C., mediante oficio número DGAAC/DA/SRM/011-B/2010 fechado el 4 de enero de 2010, informó en su calidad de convocante, que en caso de decretar la suspensión del procedimiento de Licitación, se podría afectar al banco, en virtud de que el Servicio de Call Center es un servicio básico para las actividades propias de BANSEFI, ya que a través de este servicio se da atención telefónica a los clientes del BANSEFI, siendo importante considerar que la implementación y puesta a punto del servicio es de aproximadamente cuatro semanas por lo que al no contarse con el mismo, puede verse afectado en consecuencia, el interés social, y por ende, el orden social.

4.- Que con fecha 7 de enero mediante oficio número OIC/AR/691/2009, se corrió traslado a la empresa "TOPTTEL, S. de R. L. de C. V., en su carácter de tercero interesado, a efecto de que manifestara lo que a su derecho conviniera dentro del término legal previsto, por lo que mediante escrito recibido el 14 de enero de 2010 el C. Eduardo Mendoza Rangel, representante legal de la misma manifestó:

"Que el concepto de impugnación del inconforme es infundado e inoperante ya que en la junta de aclaraciones a fin de homogenizar los requisitos del anexo técnico se modificaron los numerales 2.1 y el 5.2 inciso I), pero para su cumplimiento la información claramente debía ser disyuntiva.

Que la inconforme no presentó la información que acreditara que a dichas referencias se les hubiera prestado el referido servicio, ya que la prueba idónea para tal efecto lo serían los contratos; que la inconforme; no acredita si las entidades financieras que presentó son del sector financiero mexicano; que no aporta medio de convicción suficiente que acredite que dio cumplimiento a los dos requisitos modificados, ya que alega haber cumplido el 5.2 inciso I) más no se manifiesta respecto de cómo se cumplió el del 2.1

Que la inconforme aportó entre otras pruebas, la instrumental de actuaciones consistentes en todas y cada una de las actuaciones en el expediente de la licitación pública que nos ocupa, sin embargo esta no es reconocida como tal en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo ni el Código Federal Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley Federal de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público".

5.- Que en cumplimiento al acuerdo de fecha 23 de diciembre de 2009, mediante oficio número DGAAC/DA/SRM/011-B/2010, fechado el 4 de enero de 2009, 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:

"Respecto a lo señalado por el promovente como concepto "primero" antes transcrito, cabe hacer mención de las preguntas referidas al objeto fundamental de la presente inconformidad, y que se transcriben nuevamente es:

11.- ANEXO TÉCNICO "C", NUMERAL 2.1, PÁGINA 45, EN RELACIÓN CON EL NUMERAL 5.2, PUNTO 1, PÁGINA 10-----

*SE SOLICITA A LA CONVOCANTE SE SIRVA ACLARAR QUE A EFECTO DE ACREDITAR LA EXPERIENCIA DE LA EMPRESA EN PROYECTOS SIMILARES SE COMPROBARÁ CON LA INFORMACIÓN DE AL MENOS TRES CLIENTES Y NO DE 5 COMO SE SOLICITA EN EL NUMERAL 5.2 PUNTO "I" MISMOS QUE PODRÁN PERTENECER AL SECTOR GOBIERNO O EMPRESARIAL, SIN SER REQUISITO INDISPENSABLE QUE SE TRATE DE **CLIENTES DE BANCOS DEL SECTOR FINANCIERO MEXICANO** ". -----*



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

"R. PARA SER CONGRUENTES CON EL NUMERO DE REFERENCIAS TANTO DEL ANEXO TÉCNICO COMO DEL NUMERAL 5.2 INCISO 1, SE ACEPTA LA PROPUESTA DE 3 REFERENCIAS SIEMPRE Y CUANDO SE TRATEN DEL SECTOR FINANCIERO MEXICANO"-----

Se considera por parte de la convocante, que al referirse a la respuesta ofrecida a los licitantes respecto del anexo técnico, se hacía mención a que los clientes a los que se aludía en las especificaciones de experiencia y currículo, eran exclusivamente a bancos, y las aclaraciones contenidas en las respuestas anteriores, básicamente se refieren a la cantidad de clientes, pero se reitera, en ningún momento se modificó la idea principal de que los mismos no debían ser de bancos. Cabe hacer mención que dicho razonamiento resulta lógico al considerar que la convocante es una Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, por tanto, el tipo de actividades que desarrolla tiene por objeto, en términos del artículo 3º. de su Ley Orgánica, lo siguiente:

"...promover el ahorro, el financiamiento y la inversión entre los integrantes del Sector, ofrecer instrumentos y servicios financieros entre los mismos, así como canalizar apoyos financieros y técnicos necesarios para fomentar el hábito del ahorro y el sano desarrollo del Sector y en general, al desarrollo económico nacional y regional del país."

Como consecuencia del análisis anterior, respecto al agravio segundo y tercero arriba señalados, se considera que la "violación a los principios de transparencia, igualdad, imparcialidad, claridad, objetividad y precisión" referidos por el inconforme, no son tales, toda vez que la convocante en términos del artículo 36 bis de la LAASSP, efectuó la evaluación correspondiente y determinó que las especificaciones técnicas no eran totalmente cumplidas por parte del promovente, razón por la cual se desechó su propuesta.

Es oportuno hacer mención que mediante oficio DGATO/DO/005/2010, emitido por la Dirección de Operaciones de BANSEFI, de fecha 4 de enero, se manifestó adicionalmente la falta de experiencia de la empresa promoverte al no cumplir con lo especificado por dicha área usuaria del servicio, como experiencia mínima para llevar a cabo el servicio solicitado.

Por lo antes señalado, en consideración de esta Subdirección se estima conveniente indicar que tanto respecto al procedimiento como al contenido de la convocatoria existe legalidad y claridad que se pueden sustentar con este informe y adicionalmente a lo referido por el área requirente conforme al oficio referido en el párrafo anterior.

Adicionalmente, es menester manifestar que en caso de no observarse las consideraciones establecidas en la convocatoria se podría poner en riesgo el patrimonio y la eficacia y eficiencia de BANSEFI, ya que la empresa inconforme, al no contar con la experiencia mínima requerida para este tipo de servicios, pudiera ocasionarle algún daño cuantioso o de imposible reparación.

*Por tal razón, al existir la solicitud expresa del área usuaria desde el Subcomité Revisor de la Convocatoria, resulta a todas luces improcedente el recurso de inconformidad presentado por la empresa **TELMARK CONTACT LINE, S.A. DE C.V.**, ya que la misma no pudo acreditar ni con las probanzas ofrecidas ni con sus manifestaciones, que BANSEFI hubiera establecido este requisito con la finalidad de limitar su participación.*

Por lo expuesto, no existió tampoco probanza ni motivación y/o fundamentación legal alguna que demostrara que la convocante, en forma arbitraria e ilegal, limitara a la ahora inconforme en cubrir los requisitos para la participación, competencia y la libre concurrencia en la licitación de referencia, ni que los mismos fueran más allá de lo que permite la ley, sino todo lo contrario, ya que existe la petición correspondiente expresamente justificada, misma que además se reflejó en el dictamen de evaluación correspondiente, emitido por la misma".

Ofreciendo para acreditar su dicho las documentales públicas, consistentes en:



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

- El Acta del Subcomité Revisor de la Convocatoria,
- El dictamen técnico correspondiente, y
- El oficio No. DGATO/DO/005/2010,

6.- Que a fin de desahogar la prueba documental ofrecida por la inconforme, consistente en el informe que rindiera la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se emitió el oficio número OIC/AR/001/2010 del 7 de enero de 2010, por medio del cual se solicitó a esa institución precisara si las AFORE son instituciones financieras, si Nacional Financiera, S. N. C., Bancomer y Afore Principal Financiera, pertenecen al Sistema Financiero Mexicano, por lo que en cumplimiento a dicho requerimiento el Vicepresidente Jurídico de la referida institución mediante oficio VJ/002/2010 de fecha 14 de enero de 2010, precisó lo siguiente:

“El artículo 2 fracción IV, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece:

*“IV, Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de finanzas, **administradores de fondos para el retiro**, empresas operadoras de las base de datos del sistema de ahorro para el retiro, y cualquier otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios”.*

De conformidad con el anterior precepto, se confirma que una Administradora de Fondos para el Retiro (AFORE) se considera como Institución Financiera.

En este sentido, Afore Principal Financiera, es una Administradora de Fondos para el retiro, considerada como una Institución Financiera en términos del artículo arriba transcrito.

2. *En el mismo orden de ideas, conforme a dispuesto en los artículos 1 y 2 de la Ley Orgánica de Nacional Financiera, que indican:*

*“Artículo 1º.- La presente Ley rige a Nacional Financiera, Sociedad Nacional de Crédito, **Institución de banca de desarrollo**, con personalidad jurídica y patrimonio propios”;*

*“Artículo 2º.- **Nacional Financiera, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo**, tendrá por objeto promover el ahorro y la inversión, así como canalizar apoyos financieros y técnicos al fomento industrial y en general, al desarrollo económico nacional y regional del país. La operación y funcionamiento de la institución se realizará con apego al marco legal aplicable y a las sanas prácticas y usos bancarios para alcanzar los objetivos de carácter general señalados en el artículo 4º. de la Ley de Instituciones de Crédito”.*

En concordancia con las disposiciones arriba citadas, el artículo 2 de la Ley de Instituciones de Crédito establece cuales son consideradas como instituciones de crédito:

“El servicio de banca y crédito sólo podrá prestarse por instituciones de crédito, que podrán ser:

- I. Instituciones de banca múltiple, y*
- II. **Instituciones de banca de desarrollo”...***



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

Asimismo, el artículo 3 de la Ley de Instituciones de Crédito estipula que:

“Artículo 3º.- El Sistema Bancario Mexicano estará integrado por el Banco de México, las instituciones de banca múltiple, las instituciones de banca de desarrollo...”

Por lo anterior, se concluye que tanto Nacional Financiera Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, como Afore Principal Financiera, **son integrantes del Sistema Financiero Mexicano.**

3. Ahora bien, para el caso de “BANCOMER”, al no identificar el tipo de división a que pertenece, es decir, si se trata de banca múltiple, seguros, o afores por citar algunas de sus divisiones, se confirma mediante el siguiente listado, las instituciones financieras que pertenecen al grupo Bancomer o contienen la palabra Bancomer, confirmándose que son instituciones que forman parte del Sistema Financiero Mexicano:

.....”

7.- Que en cumplimiento al artículo 72 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y servicios del sector público se pusieron las actuaciones a disposición del inconforme y tercero interesado a efecto de que formularan sus alegatos por escrito, por lo que la inconforme presentó sus alegatos el 22 de febrero de 2010 y el tercer interesado lo hizo a través del escrito presentado el 3 de febrero del año en curso, así una vez cerrada la instrucción, se turnaron 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 Servicios Financieros, está facultada para resolver la presente inconformidad, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 65, 68, 69 y 72 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 80 fracción I, numeral 4, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de abril de 2009 y 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 **Telmark Contact Line, S. A. de C. V.**, así como las aportadas por la convocante en su informe respectivo, 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. José Martín Cela Camacho, representante legal de la empresa antes mencionada, resulta fundada y procedente, toda vez que del análisis a la documentación que integra el expediente de cuenta, así como los agravios hechos valer por la inconforme se desprende que en efecto existió una indebida evaluación de ofertas técnicas, y por tanto el fallo emitido el 14 de diciembre de 2009 no fue apegado a lo precisado en las reglas previstas en la junta de aclaraciones celebrada el día primero de diciembre de ese mismo año.



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

Soporta la anterior determinación la documental pública consistente en las bases de la Licitación Pública Nacional número 06800002-028-09, para la contratación de servicios de call center, en las que se precisa específicamente en el numeral 5.2 inciso i), correspondiente al rubro “documentación, legal, técnica y económica que deberá integrar el sobre de la propuesta técnica –económica” que precisa lo siguiente:

“Curriculum de la empresa firmado por el representante legal, que incluya organización administrativa, infraestructura y organigrama con que cuenta, lista de 5 principales clientes, (nombre, cargo y teléfono) de empresas privadas o públicas del sector bancario en donde haya proporcionado servicios similares a los solicitados en esta convocatoria, se evaluará verificando que el documento cuente con la información solicitada y se encuentre firmado por su representante legal, BANSEFI se reserva el derecho de verificar por los medios que estime convenientes, la totalidad o parte de la información contenida, para constatar la experiencia en términos generales y referencias comerciales en el mercado”, así como el anexo C de las citadas bases, contenida en la página 45/89 de dicho documento correspondiente al rubro de anexo técnico en el que se precisó: (Lo subrayado es nuestro)

**“ANEXO “C”
ANEXO TECNICO**

Especificación técnica

Se requiere un proveedor del servicio call center para la atención de nuestros clientes y público en general a través de llamadas entrantes, que cuente con posiciones y estaciones de trabajo suficientes con las siguientes especificaciones:

1....

2. *Experiencia del personal y la empresa en proyectos similares mismos que Bansefi validará y comprobará de la veracidad de los mismos*

Deberá presentar información de al menos tres clientes de Bancos del Sector Financiero Mexicano, que incluyan los datos de contacto para realizar consultas, a los que se les brinde o se les haya brindado el servicio de centro de atención telefónica con llamadas entrantes”

Así mismo, se cuenta con la documental pública consistente en el acta administrativa de fecha 1º de diciembre de 2009, en la que se hizo constar el acto de la junta de aclaraciones a la convocatoria (antes bases) de la Licitación Pública 068000002-028-2009 para la contratación del servicio de Call Center, en la que se precisaron preguntas formuladas por algunos de los licitantes y las respuestas emitidas por la convocante, siendo que el licitante Four Faces de México, S. A. de C.V., realizó entre otras, la siguiente pregunta que quedó asentada a foja 1/12:

“1.-Referencia 5.2, hoja 9 anexo C, hoja 42 en la documental legal , técnica y económica que deberá integrar el sobre de la propuesta técnica económica, en el inciso I, solicitan “lista de 5 principales clientes (nombre, cargo y teléfono en empresas privadas o públicas del sector bancario en donde haya proporcionado servicios similares” y en el anexo técnico indican que se “deberá presentar información de al menos tres clientes de bancos del sector financiero mexicana...” (sic) con el debido respeto y para efectos de libre competencia entre los proveedores del servicio motivos de esta licitación, sugerimos que la experiencia se demuestre a través de 3 referencias comerciales en cualquier ámbito. Lo anterior de conformidad con el artículo 29 fracción V de la LAASSP”



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

R. PARA SER CONGRUENTES CON EL NUMERO DE REFERENCIA TANTO DEL ANEXO TECNICO COMO DEL NUMERAL 5.2 INCISO I, SE ACEPTA LA PROPUESTA DE 3 REFERENCIAS SIEMPRE Y CUANDO SE TRATEN DEL SECTOR FINANCIERO MEXICANO. (Lo subrayado es nuestro)

De igual forma, en la misma documental, en su página 7/12 y 9/12, se asentó la pregunta formulada por el licitante Axtel, S. A. B. de C.V. precisando textualmente:

“1.- Se solicita que con el animo de no limitar la libre participación de los licitantes, y a efecto de cumplir el requisito de acreditar la experiencia de la empresa en proyectos similares, se tenga por cumplido dicho requisito presentando información de al menos tres clientes a los que se les haya brindado el servicio del centro de atención telefónica, ya sea del sector gobierno o empresarial, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 29 fracción I del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 29 antepenúltimo párrafo de la LEAASSP, ya que al solicitar de la empresa con clientes de empresas privadas o públicas del sector bancario limita el proceso de competencia y libre concurrencia.

R. PARA SER CONGRUENTES CON EL NUMERO DE REFERENCIA TANTO DEL ANEXO TECNICO COMO DEL NUMERAL 5.2 INCISO I, SE ACEPTA LA PROPUESTA DE 3 REFERENCIAS SIEMPRE Y CUANDO SE TRATEN DEL SECTOR FINANCIERO MEXICANO (Lo subrayado es nuestro)

...

11.- anexo técnico “C”, numeral 2.1, página 45, en relación con el numeral 5.2, punto 1, página 10 Se solicita a la convocante se sirva aclarar que a efecto de acreditar la experiencia de la empresa en proyectos similares se comprobara con la información de al menos tres clientes y no de 5 como se solicita en el numeral 5.2 punto “I”, mismos que podrán pertenecer al sector gobierno o empresarial sin ser requisito indispensable que se trate de clientes de bancos del sector financiero mexicano.

R. PARA SER CONGRUENTES CON EL NUMERO DE REFERENCIA TANTO DEL ANEXO TECNICO COMO DEL NUMERAL 5.2 INCISO I, SE ACEPTA LA PROPUESTA DE 3 REFERENCIAS SIEMPRE Y CUANDO SE TRATEN DEL SECTOR FINANCIERO MEXICANO” (Lo subrayado es nuestro)

También sustenta la determinación de esta resolutoria la matriz de evaluación de las propuestas presentadas por los licitantes emitida por la Dirección de Operación, en la que se precisó que la empresa **Telmark Contact Line, S. A. de C. V.**, no cumple con los conceptos 2, 2.1, 2.2 y 2.3 de conceptos en anexo técnico, documento que fue remitido a la Subdirección de Recursos Materiales mediante oficio DGATO/DO/030472009, signado por el Ing. Francisco Borrego Merodio, Titular de dicha unidad administrativa, que fue la requirente del servicio licitado.

Y, el dictamen técnico y fallo de fecha 14 de diciembre de 2009, en el que se precisó:

“EL LICITANTE, QUE RECIBIÓ EL 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 ES: TOPTEL, S. DE R.L. DE C.V.”

...

LA EMPRESA TELMARK CONTACT LINE S.A DE C.V. NO CUMPLE TÉCNICAMENTE EN EL PUNTO SIGUIENTE:

EL NUMERAL 2. DEL ANEXO TÉCNICO PRESENTA DOS BANCOS DEL SECTOR FINANCIERO MEXICANO AL QUE SE LES HA BRINDADO SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y O TRES COMO SE SOLICITO EN LA CONVOCATORIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN “



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

Documentales públicas que administradas gozan de valor probatorio pleno con fundamento en los artículos 197, 202 y 203 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria en relación con el artículo 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que logran demostrar sin lugar a duda que durante el proceso de licitación número 06800002-028-09, el área requirente del servicio, Dirección de Operación adscrita a la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación se apartó de lo previsto en los artículos 33, tercer párrafo, y 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2009, vigente a la fecha de la Licitación que nos ocupa y por tanto, aplicable a la inconformidad que se atiende, mismos que prevén:

“Artículo 33. Las dependencias y entidades, siempre que ello no tenga por objeto limitar el número de licitantes, podrán modificar aspectos establecidos en la convocatoria, a más tardar el séptimo día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, debiendo difundir dichas modificaciones en CompraNet, a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que se efectúen.

Las modificaciones que se mencionan en el párrafo anterior en ningún caso podrán consistir en la sustitución de los bienes o servicios convocados originalmente, adición de otros de distintos rubros o en variación significativa de sus características.

Cualquier modificación a la convocatoria de la licitación, incluyendo las que resulten de la o las juntas de aclaraciones, formará parte de la convocatoria y deberá ser considerada por los licitantes en la elaboración de su proposición.

La convocante deberá realizar al menos una junta de aclaraciones, siendo optativa para los licitantes la asistencia a la misma.” (Lo subrayado es nuestro)

“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....” (Lo subrayado es nuestro)

Lo anterior es así, en virtud de que la lectura a dichos preceptos se tiene que cualquier modificación que se realice a la convocatoria de las licitaciones públicas, incluyendo las que resulten de la o las juntas de aclaraciones, formará parte de la convocatoria y deberá ser considerada por los licitantes en la elaboración de su proposición y por las convocantes para la evaluación de las mismas, siendo el caso, que en el asunto que nos ocupa, la Dirección de Operaciones de la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación, en su carácter de usuaria o técnica del servicio objeto de la contratación, no consideró al momento de realizar la evaluación técnica de la propuesta de los licitantes participantes, que las bases habían sido modificadas por ella misma en la junta de aclaraciones el 1 de diciembre de 2009, en el sentido de que aceptó que para efecto de acreditar la experiencia de las empresas participantes en proyectos similares, ésta se comprobaría con la información de al menos tres clientes y no de cinco como se solicitaba en el numeral 5.2 punto “I”, los cuales podían pertenecer al sector gobierno o empresarial sin ser requisito indispensable que se tratara de clientes de bancos, sino del sector financiero mexicano, a través de las respuestas a las preguntas formuladas por los representantes de las empresas licitante Four Faces de México, S. A. de C.V., y Axtel, S. A. B. de C.V. a las cuales dicha área a través de la convocante fue conteste, al precisar textualmente **“PARA SER CONGRUENTES CON EL NUMERO DE REFERENCIA TANTO DEL ANEXO TECNICO COMO DEL NUMERAL 5.2 INCISO I, SE ACEPTA LA PROPOSTA DE 3 REFERENCIAS SIEMPRE Y CUANDO SE TRATEN DEL SECTOR FINANCIERO MEXICANO”**, lo



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

cual se soslayó al momento de realizar la evaluación correspondiente, ya que en la matriz de evaluación de las propuestas presentadas por los licitantes participantes, constante en 17 fojas útiles que obran agregadas al expediente en que se actúa de la foja 131 a la 149, signada por los servidores públicos adscritos a la citada Dirección de Operación y que fue remitido a la Subdirección de Recursos Materiales mediante oficio número DGATO/DO/0304/2009 del 11 de diciembre de 2009, firmado por el Ing. Federico Borrego Merodio, se precisa que la Empresa TELMARK CONTACT LINE, S. A. de C.V. no cumplió técnicamente en virtud de que sólo presentó dos bancos del sector financiero mexicano, sin hacer referencia alguna en dicho dictamen a las empresas citadas como referencias, las cuales fueron: Nacional Financiera, S.N.C., Afore Principal Financiera y BANCOMER, según se desprende de la oferta técnica presentada por el licitante inconforme que obra agregado al expediente en que se actúa, y de la cual se observó que no se precisó cual de las tres referencias que presentó la ahora inconforme no pertenecía al sector financiero mexicano, ni razonó el motivo por el cual consideró que una de ellas no cumplía con dicha condicionante, lo que lleva a esta resolutora a afirmar que el referido dictamen técnico adolece de los requisitos indispensables de motivación y fundamentación que todo acto administrativo debe cumplir a fin de dar transparencia a la determinación tomada. Motivos los antes transcritos que en estricto derecho dejan en total estado de indefensión a la empresa inconforme, pues la evaluación efectuada no fue debidamente fundada y motivada, agravando el hecho de que al área requirente del servicio a contratar no le asiste la razón.

Sustenta el criterio de esta Resolutora la siguiente tesis jurisprudencial:

*Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito
Fuente: Semanario Judicial de la Federación
Parte : XIII-Enero
Tesis:
Página: 243*

FUNDAMENTACION Y MOTIVACION. ACTOS DE AUTORIDADES.

No es suficiente para estimar acreditada una acción o excepción la simple referencia o relación de las probanzas existentes en el juicio, sino que es necesario e indispensable que se analice ampliamente cada uno de los elementos para determinar qué parte de ellos le beneficia o perjudica al oferente o a la contraparte, a fin de que el particular, con pleno conocimiento de los fundamentos de hecho y de derecho de la resolución reclamada, esté en aptitud de defenderse si estima que se le afectan sus derechos, pues de otra forma desconocería cuáles fueron los actos en concreto que pesaron en su contra; es decir, que para que un acto de autoridad se considere debidamente fundado y motivado, debe contener la expresión, con precisión del precepto o preceptos legales aplicables y el señalamiento, también con precisión, de las circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que se hayan tenido en consideración para la emisión del acto, requiriéndose además la debida adecuación entre los motivos argumentados y las normas aplicables para que se estime configurada la hipótesis indicada. TERCER TRIBUNAL COLEGIADO DEL CUARTO CIRCUITO. (Lo subrayado es nuestro)

Amparo directo 589/92. Mariano Villarreal Martínez. 6 de mayo de 1993. Unanimidad de votos. Ponente: Ramiro Barajas Plasencia. Secretaria: Gloria Fuerte Cortés.

Así las cosas, del análisis a dichos preceptos, que fueron transcritos en líneas anteriores y que en obvio de repeticiones se tienen por reproducidos, esta resolutora sin lugar a duda concluye, que en efecto, las tres empresas citadas por la inconforme en su propuesta técnica para acreditar su



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

experiencia en contratos similares pertenecen al Sector Financiero Mexicano, y por tanto, dicha propuesta fue solvente por cumplir con los requisitos solicitados en la convocatoria y en la junta de aclaraciones del 1 de diciembre de 2009, y por tanto, el área usuaria requirente del servicio a contratar la convocante al no evaluar debidamente la propuesta técnica de la inconforme bajo los requisitos que ella misma estableció en la multicitada junta de aclaraciones, actuó apartada de los principios de legalidad previstos en la Ley de la materia.

No desvirtúa la anterior determinación, las manifestaciones vertidas por la Subdirección de Recursos Materiales, en su carácter de convocante, en el sentido de que en ningún momento se modificó la idea principal, ya que la respuesta ofrecida a los licitantes en la junta de aclaraciones respecto del anexo técnico, sólo se hacía mención a que los clientes a los que se aludía en las especificaciones de experiencia y currículo, eran exclusivamente a bancos, y las aclaraciones contenidas sólo se referían a la cantidad de clientes, lo cual resulta absurdo y fuera de contexto, en virtud de que del análisis que se realizó a las preguntas formuladas por las empresas licitantes Four Faces de México, S. A. de C.V., y Axtel, S. A. B. de C.V. que fueron transcritas textualmente a lo largo de presente fallo, ambas fueron coincidentes al solicitar a las convocantes que a fin de no limitar la libre participación de los licitantes, y a efecto de cumplir el requisito de acreditar la experiencia de la empresa en proyectos similares, se tuviera por cumplido dicho requisito presentando información de al menos tres clientes a los que se les hubiera brindado el servicio del centro de atención telefónica, ya sea del sector gobierno o empresarial, ya que al solicitar de la empresa con clientes de empresas privadas o públicas del sector bancario limitaba el proceso de competencia y libre concurrencia, lo que infringía lo dispuesto por el artículo 29, fracción I del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 29, antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, petición que fue obsequiada por el área usuaria ya que aún cuando el acto de junta de aclaraciones es presidido por el servidor público designado por la convocante, éste debe ser asistido por un representante del área técnica o usuaria de los servicios objeto de la contratación, a fin de que resuelva en forma clara y precisa las dudas y planteamientos de los licitantes relacionados con los aspectos contenidos en la convocatoria, según lo prevé el artículo 33 Bis de la ley de la materia, lo cual en el caso que nos ocupa se cumplió, y por tanto desde el momento que se asentó en las respuestas a los planteamientos realizados que para ser congruentes con el número de referencia tanto del anexo técnico como del numeral 5.2, inciso I, se aceptaba la propuesta de tres referencias, aclarando que siempre y cuando estas pertenecieran al sector financiero mexicano, pero en ningún momento fue reiterativo y específico respecto de que fueran del sector bancario, por lo que al no pronunciarse respecto de este requisito obvio era que éste ya no era una condicionante y quedaba abierto a cualquier empresa o institución siempre y cuando formara parte del multicitado sector financiero mexicano, ya que de ser así no hubiese tenido sentido el obsequiar la petición de los licitantes que se pronunciaron respecto de no limitar la participación en la licitación que nos ocupa.

Así las cosas, al presentar la inconforme como referencias a las instituciones Nacional Financiera, S.N.C., Bancomer y Afore Principal, que pertenecen al sector financiero mexicano, su propuesta fue solvente, ya que el supuesto de pertenencia solicitado como requisito por el área usuaria fue corroborado con el oficio número VJ/002/2010 de fecha 14 de enero de 2010, signado por el Vicepresidente Jurídico de la Comisión Nacional para la Protección de la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, no siendo válido que la Dirección de Operaciones haya precisado que era necesario que de manera obligatoria la experiencia fuera con al menos tres bancos del sector financiero mexicano, ya que es de reiterar una vez más para que no exista duda alguna, que esto no fue precisado en la junta de aclaraciones sino por el contrario fue un requisito que se modificó y que



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

debió ser considerado en las evaluaciones de propuestas, y no ser soslayado al momento de emitir el dictamen de evaluación cualitativo por parte del área técnica y/o usuaria.

En este mismo sentido de improcedente e inoperante se encuentra la manifestación vertida por la convocante, en el sentido de que es lógico que con las respuestas vertidas en la junta de aclaraciones no se modificaba la condicionante de requerir empresas del sector bancario para acreditar su experiencia, ya que la convocante es una Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, y el tipo de actividades que desarrolla tiene por objeto promover el ahorro, el financiamiento y la inversión entre los integrantes del Sector, ofrecer instrumentos y servicios financieros entre los mismos, así como canalizar apoyos financieros y técnicos necesarios para fomentar el hábito del ahorro y el sano desarrollo del Sector y en general, al desarrollo económico nacional y regional del país, en términos del artículo 3º. de su Ley Orgánica, en virtud de que el objeto social para el cual fue creado el BANSEFI, no tiene trascendencia alguna en el asunto que nos ocupa, ya que el servicio a contratar era el de un Call Center, que en esencia es la contratación de una empresa con infraestructura y equipo suficiente para la captación y direccionamiento de llamadas de clientes a las diversas áreas operativas del banco para la atención correspondiente, y si por el contrario es de resaltar que en los procesos de licitación que realizan las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, es requisito indispensable que en las convocatorias se describa detalladamente de los requisitos de participación para adjudicar la contratación de los bienes, arrendamientos o servicios, así como aspectos que la convocante considere necesarios para determinar el objeto y alcance de la contratación, mismo que pueden ser modificados, a más tardar el séptimo día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, incluyendo las que resulten de la junta de aclaraciones, como es el caso que ahora nos ocupa, pero que la modificación realizada a través de dicho acto lo paso por alto, lo que provocó que la evaluación de la propuesta técnica de la empresa **Telmark Contact Line, S. A. de C. V.**, no se realizó con los criterios indicados en la junta de aclaraciones y por ello se concluye una vez más que contrario a lo que afirma la convocante, la evaluación técnica realizada y el fallo emitido violó los principios de transparencia, igualdad, imparcialidad, claridad, objetividad y precisión, ya que se dejó de evaluar debidamente la oferta del inconforme, misma que era solvente, porque cumplía con los requisitos legales y técnicos establecidos, teniendo por ello el derecho de que su oferta económica fuera evaluada, lo cual no sucedió, dejándola en estado de indefensión.

Por cuanto hace al argumento en el sentido de que mediante oficio DGATO/DO/005/2010, emitido por la Dirección de Operaciones de BANSEFI, de fecha 4 de enero de 2010, ésta manifestó que la empresa **Telmark Contact Line, S. A. de C. V.**, no tiene experiencia en proyectos similares, ya que no se observa el manejo de autorizaciones de pagos, activaciones, y bloqueos de tarjetas, acciones principales a desempeñar por BANSEFI, éste es inatendible e improcedente para tener los alcances que pretende la convocante, ya que es absurdo que se pronuncie al respecto, si dichos requisitos de experiencia no fueron solicitados en la convocatoria, ni en la junta de aclaraciones, y si por el contrario deja ver la falta de interés y cuidado del personal responsable de elaborar los requisitos técnicos a publicarse en la convocatoria de la licitación pública que ahora nos ocupa, ya que si estos eran de suma importancia, se debieron plasmar desde un principio como requisito para los licitantes, y es el caso que de la lectura a la mismas no se depende que haya un pronunciamiento al respecto, pero sin conceder que así hubiese sido y que se haya plasmado en la convocatoria, del análisis a la matriz de evaluación que fue el sustento para emitir el fallo, no se precisaron tales requisitos como evaluados a otras empresas, ni existió pronunciamiento alguno de incumplimiento en dichos conceptos para que fuera un motivo de desechamiento de la propuesta del ahora inconforme.



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

En lo tocante a lo precisado por la empresa **TOPTEL S. de R. L. de C. V.**, en su carácter de tercero interesado, en el sentido de que el concepto de impugnación del inconforme es infundado e inoperante, ya que en la junta de aclaraciones a fin de homogenizar los requisitos del anexo técnico se modificaron los numerales 2.1 y el 5.2 inciso I), pero para su cumplimiento la información claramente debía ser disyuntiva, es de precisar que dicho argumento es improcedente, en virtud de que en ningún momento se dio alternativa para cumplir con uno u otro supuesto por parte de los licitantes, sino por el contrario fue determinante al precisar que la experiencia se tenía que demostrar con tres empresas que pertenecieran al sector financiero mexicano, más nunca se dejó como opcional tal requisito.

Ahora bien, por cuanto hace al argumento de la empresa **TOPTEL S. de R. L. de C. V** en su carácter de tercer interesado, en el sentido de que la inconforme no presentó información que acreditara las referencias de haber prestado servicio similar a tres empresas del sector financiero mexicano, es de precisar que no le asiste la razón, en virtud de que del análisis a las documentales del procedimiento licitatorio y que obran en el expediente en que se actúa se tiene que en la oferta técnica sí entregó la lista de principales clientes y proporcionó la información de cada uno ellos, tan es así que textualmente precisó:

- **NACIONAL FINANCIERA, S.N.C (NAFINSA)**
Gisela Scully
Coordinadora de servicio al Cliente
Nacional Financiera, S.N.C.
gscully@contactline.com.mx
tel. 53256031 cel.044 55 20 95 66 07
Número de posiciones 55
Transacciones bancarias, descuentos PYME
- **AFORE PRINCIPAL FINANCIAL**
Carlos Almaraz K.
Director de Soporte y Administración Comercial
Tel. 52 79 79 27
Edificio Omega Piso 12, Campos Elíseos 345, C.P. 11560, México D.F.
Servicio de Seguros 2007, Campaña Recuperación Outs de Afore
- **BANCOMER**
Ericka Rivera Gómez
Gerente de Telemarketing
Servicio de información de Seguros 2008
Tel. 91 71 41 88
Montes Urales número 424 piso 1, Lomas de Chapultepec, México, D.F.

Por cuanto hace al argumento en el sentido de que la inconforme aportó entre otras pruebas, la instrumental de actuaciones, consistentes en todas y cada una de las actuaciones en el expediente de la licitación pública que nos ocupa, pero que ésta no es reconocida como tal en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo ni el Código Federal Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley Federal de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, al respecto es de precisar, que si bien es cierto ésta no es reconocida por el artículo 93 del Código Federal de Procedimientos Civiles, también lo es que reconoce como medios de pruebas los documentos públicos y privados, entre otros, según se desprende de su lectura y que a la letra precisa:



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

“Art. 93 la Ley reconoce como medios de prueba:

- I. La confesión
- II. Los documentos públicos;
- III. Los documentos privados;
- IV. Los dictámenes periciales;
- V. El reconocimiento o la inspección judicial
- VI. Los testigos
- VII Las fotografías, escritos y notas taquigráficas, y en general, todos aquellos elementos aportados por los descubrimientos de la ciencia, y
- VIII Las presunciones”

Y es el caso, que el expediente en que se actúa está conformado de documentos públicos y privados que son piezas jurídicas que ilustran e instruyen acerca de derechos y obligaciones emanadas del acto jurídico que nos ocupa, lo que conforma la instrumental de actuaciones invocada por la inconforme, es de destacar que es entendible que se refiere a todas aquellas actuaciones que constan en las documentales públicas y privadas que conforman en el expediente que ahora se resuelve, mismas que fueron valoradas y analizadas en dicho contexto a lo largo del presente fallo, sin que tal afirmación sea trascendente para modificar la determinación de esta resolutoria, máxime porque en ningún momento de la instauración del procedimiento existió pronunciamiento de esta autoridad respecto de la afirmación de la inconforme, y por ende no existieron vicios de fondo y forma que trascendiera en el sentido del presente fallo.

Soporta lo anterior el hecho de que el artículo 50 de la Ley de Procedimiento Administrativo que a la letra prevé:

“Artículo 50.- En los procedimientos administrativos se admitirán toda clase de pruebas, excepto la confesional de las autoridades. No se considera comprendida en esta prohibición la petición de informes a las autoridades administrativas, respecto de hechos que consten en sus expedientes o documentos agregados en ellos.

La autoridad podrá allegarse de los medios de prueba que considere necesarios, sin más limitación que las establecidas en la ley.

El órgano o autoridad de la administración pública federal ante quien se tramite un procedimiento administrativo, acordará sobre la admisibilidad de las pruebas ofrecidas. Sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando no fuesen ofrecidas conforme a derecho, no tenga relación con el fondo del asunto, sean improcedentes e innecesarias o contrarias a la moral y al derecho. Tal resolución deberá estar debidamente fundada y motivada.” (Lo subrayado es nuestro)

Así las cosas, al indicar dicho precepto que se admiten toda clase de pruebas, ésta incluye las documentales públicas y privadas que conforman el expediente en que se actúa y que es el instrumento jurídico que probó los hechos de la convocante, siendo sustento de tal determinación, por analogía la siguiente Tesis Jurisprudencial:

INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES. CARACTERÍSTICAS QUE REVISTE EN EL PROCEDIMIENTO LABORAL.-Conforme al artículo 835 de la Ley Federal del Trabajo, la prueba instrumental es el conjunto de actuaciones que obran en el expediente formado con motivo del juicio. Por su parte, el precepto siguiente dispone que la Junta estará obligada a tomar en cuenta las actuaciones que se encuentren en el expediente



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

del juicio. De los dispositivos legales mencionados, se desprende que para que sean valoradas constancias o actuaciones, deben encontrarse agregadas al legajo; de ahí que quien ofrece como instrumental un diverso expediente, aun siendo del índice de la misma Junta, debe cuidar que materialmente sea anexado, y no sólo solicitar "que se tenga a la vista al momento de resolver", o alguna expresión similar. Lo anterior es así, no solamente porque de esa manera define la ley a la prueba instrumental, sino además, porque obrando en autos las constancias que toma en cuenta quien resuelve, las partes tienen conocimiento pleno de su contenido y, en su momento, el juzgador de amparo podrá verificar si la valoración que de ellas se hizo fue la adecuada.

NOVENO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA DE TRABAJO DEL PRIMER CIRCUITO.

Amparo directo 9809/97.-Monique Reynaud Marcelli.-28 de agosto de 1997.-Unanimidad de votos.-Ponente: F. Javier Mijangos Navarro.-Secretario: Carlos Alberto Bravo Melgoza.

Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo VI, septiembre de 1997, página 696, Tribunales Colegiados de Circuito, tesis I.9o.T.73 L.

No. Registro: 917,215, Novena Época, Página: 488

Consideraciones anteriores por las cuales esta resolutoria concluye sin lugar a duda que el área usuaria Dirección de Operación, a través de la convocante Subdirección de Recurso Materiales, se alejó de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 33, 36, 36 Bis y 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ya que el procedimiento de Licitación Pública Nacional 06800002-028-09 en estudio, se encuentra viciado desde la evaluación de dictámenes técnicos presentados por los licitantes participantes, ya que en la evaluación de las proposiciones la convocante no consideró la modificación realizada a la convocatoria, que resultó de la junta de aclaraciones del 1 de diciembre de 2009, ya que ésta forma parte de la convocatoria y fue considerada por los licitantes en la elaboración de sus proposiciones, teniendo la obligación el área técnica de verificar que las proposiciones cumplieran con los requisitos solicitados en la convocatoria y en la junta de aclaraciones, lo que no hizo, provocando que el fallo emitido no fuera debido al omitir precisar que la ahora inconforme era solvente, y porque en el mismo, no se expresaron las razones legales y técnicas que sustentaron la determinación de desechamiento de su propuesta, lo que impidió conocer si efectivamente el contrato se estaba adjudicando al licitante cuya oferta resultaba más solvente porque cumplía con los requisitos legales técnicos y económicos establecidos en la convocatoria a la licitación y por tanto, garantizaba el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

De tal forma, con fundamento en el artículo 74, fracción V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, resulta procedente decretar la nulidad del acto impugnado que es la evaluación técnica de las propuestas, y en consecuencia la evaluación económica y el fallo respectivo, para efectos de su reposición, subsistiendo la validez del procedimiento de la licitación en estudio en la parte que no fue materia de la declaratoria de nulidad, esto es, desde la publicación de la convocatoria hasta la recepción de propuestas; así las cosas, esta autoridad, se pronuncia a efecto de que el área usuaria del servicio a contratar y la convocante repongan a la brevedad los actos irregulares; es decir, emitan un nuevo dictamen técnico debidamente razonado y fundamentado, congruente con los criterios que se mencionan en la convocatoria y en la junta de aclaraciones, y a su vez emitan el fallo que en derecho corresponda, informando en un término de 6 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de la presente resolución a este Órgano Interno de Control sobre el debido cumplimiento que se dé,



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/070/2010
Exp.- INCF- 06/2009**

apercibidas que de no hacerlo se estará a lo previsto en el artículo 75 penúltimo párrafo de la ley de la materia.

Cabe destacar, que en caso de que a la fecha exista algún contrato derivado de los actos declarados nulos, dichos acuerdos serán válidos y exigibles hasta en tanto se dé cumplimiento al presente fallo, siendo necesario terminarlo anticipadamente, en caso de que la reposición de los actos que se realicen implique que deba adjudicarse a un licitante diverso a aquel que esté prestando el servicio actualmente.

De todo lo antes expuesto, esta autoridad presume la existencia de irregularidades administrativas a cargo de los servidores públicos encargados de la evaluación de las propuestas técnicas, por lo que deberá remitirse copia de este instrumento y del expediente en que se actúa al Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. N. C., a fin de que, en su oportunidad, proceda conforme a sus atribuciones y facultades.

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, 2 fracción II, 15 antepenúltimo párrafo, 65, 68 y 69 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público 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 empresa inconforme **Telmark Contact Line, S. A. de C. V** acredita la procedencia de su acción, y la convocante no justificó sus excepciones y defensas.

SEGUNDO.- Por las razones lógicas jurídicas mencionadas en el Considerando II y con fundamento en el artículo 74, fracción V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se declara procedente la inconformidad interpuesta por el C. JOSE MARTIN CELA CMACHO, representante legal de la empresa **“Telmark Contact Line, S. A. de C. V.”**, por lo que el área convocante a través del área usuaria deberá reponer a la brevedad la evaluación técnica de las

