

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

**SOPORTE REMOTO DE MÉXICO, S.A.P.I. DE C.V.
VS.**

**DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS
NO TERAPÉUTICOS DE LA COORDINACIÓN DE
ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE
SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y
EVALUACIÓN DE DELEGACIONES DEL INSTITUTO
MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

EXPEDIENTE No. IN-275/2009

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

México, D. F. a, 6 de noviembre de 2009.

<p>RESERVADO: En su totalidad FECHA DE CLASIFICACIÓN: 6 de noviembre de 2009 FUNDAMENTO LEGAL: Arts. 14 fracc. IV y VI de la LFTAIPG CONFIDENCIAL: FUNDAMENTO LEGAL: PERIODO DE RESERVA: 2 años El Titular del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Ing. José Luis Córdova Rodríguez</p>

"2009. Año de la Reforma Liberal."

Vistos los autos del expediente al rubro citado para resolver la inconformidad interpuesta por la empresa SOPORTE REMOTO DE MÉXICO, S.A.P.I de C.V., contra actos de la División de Contratación de Servicios Generales de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, y -----

RESULTANDO

- 1.- Por escrito con fecha 21 de septiembre de 2009, recibido en la Oficialía de Partes de esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, el día 22 del mismo mes y año, el C. JULIÁN MARTÍNEZ RAMOS, Representante Legal de la empresa SOPORTE REMOTO DE MÉXICO, S.A.P.I. de C.V., personalidad debidamente acreditada en autos, mediante instrumento notarial 4,918, pasada ante la Fe del Notario Público No. 243 del Distrito Federal, presenta inconformidad contra actos de la División de Contratación de Servicios Generales de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones del citado Instituto, derivados de la Licitación Pública Nacional número 00641322-037-09, convocada para la Contratación del Servicio de Centro de Contacto para la Atención, Orientación e Información, así como para Gestionar Servicios a Patrones y demás Sujetos Obligados, Derechohabientes, Jubilados y Público en General en la Republica Mexicana; manifestando al efecto los hechos y agravios que consideró pertinentes y que por economía procesal se tienen aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen en obvio de repeticiones innecesarias, sirviendo de sustento la Jurisprudencia siguiente: -----

CONCEPTOS DE VIOLACIÓN. EL JUEZ NO ESTÁ OBLIGADO A TRANSCRIBIRLOS.

"El hecho de que el Juez Federal no transcriba en su fallo los conceptos de violación expresados en la demanda, no implica que haya infringido disposiciones de la Ley de Amparo, a la cual sujeta su actuación, pues no hay precepto alguno que establezca la obligación de llevar a cabo tal transcripción; además de que dicha omisión no deja en estado de indefensión al quejoso, dado que no se le priva de la oportunidad para recurrir la resolución y alegar lo que estime pertinente para demostrar, en su caso, la



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

ilegalidad de la misma."

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

a).- Que ofrece como medios de prueba copia simple de las documentales siguientes:-----

Escritura Pública No. 4,918 de fecha 23 de octubre de 2007 pasada ante la fe del Notario No. 243 de México, Distrito Federal; Comprobante de Registro de Participación a la Licitación Pública; Acta correspondiente al Acto de Presentación y Apertura de de Proposiciones de la Licitación Nacional No. 00641322-037-09 de fecha 06 de agosto de 2009; Proposiciones Económicas de las empresas concursantes; Anexo Número Tres de la Licitación que nos ocupa; Acta de comunicación de Fallo de la Licitación que nos ocupa, de fecha 11 de septiembre de 2009; Convocatoria de la Licitación Pública Nacional 00641322-037-09. -----

2.- Por Oficio No. 09 53 84 61 14AO/1279 de fecha 28 de septiembre de 2009, recibido en la Oficialía de partes de esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social el día 29 del mismo mes y año, el Titular de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones del citado Instituto, en cumplimiento al requerimiento contenido en el apartado III del Oficio No. 00641/30.15/5024/2009 de fecha 23 de septiembre de 2009, manifestó que con la suspensión de la Licitación Pública Nacional No. 00641322-037-09, NO se causaría perjuicios a los intereses del IMSS, toda vez que ha tomado la precaución el Área Técnica de solicitar la ampliación al contrato 6S6332, conforme a lo estipulado en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público celebrado con la empresa "Telmark Contact Line, S.A. de C.V." para la prestación del servicio de Centro de contacto para la atención, orientación e información, así como para gestionar servicios a patrones y demás sujetos obligados, derechohabientes, jubilados y publico en general en la República Mexicana y los Estados Unidos de América, así como proporcionar campañas del Instituto a la población en general, a través de un Centro de Contacto, garantizando la continuidad del servicio que nos ocupa; atento a lo anterior, como se hizo de su conocimiento mediante Acuerdo número 00641/30.15/5083/2009 de fecha 30 de septiembre del año en curso, dentro de la instancia de inconformidad numero IN-274/2009, esta Autoridad Administrativa decretó la suspensión del presente procedimiento licitatorio, indicando que la Convocante deberá de preservar la materia en el procedimiento de contratación que nos ocupa, esto es que deberán de quedar las cosas en el estado en que se encuentran, hasta en tanto se emita la Resolución correspondiente, por lo que se ratifica la suspensión decretada dentro del expediente de inconformidad IN-274/2009, sin perjuicio del sentido en que se dicte la Resolución en el presente asunto. -----

3.- Por Oficio No. 09 53 84 61 14AO/1279 de fecha 28 de septiembre de 2009, recibido en la Oficialía de partes de esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social el día 29 del mismo mes y año, el Titular de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones del citado Instituto, en cumplimiento al requerimiento contenido en el apartado IV del Oficio No. 00641/30.15/5024/2009 de fecha 23 de septiembre de 2009, manifestó que el estado que guarda el Procedimiento de Licitación Pública Nacional No. 00641322-037-09, es que el día 11 de septiembre de 2009 se llevó a cabo el Acto de Fallo declarándose desierta la Licitación de mérito, por lo que no existe tercero perjudicado, atento a lo

Handwritten signatures and initials in the bottom left corner of the page.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

0308

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

anterior esta Autoridad Administrativa determina mediante Acuerdo sin número de fecha 6 de julio de 2009, la no existencia de tercero perjudicado. -----

- 4.- Por Oficio No. 09-53-84-61-14A0/1374 de fecha 07 de octubre de 2009, recibido en la Oficialía de Partes de esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, el día 8 del mismo mes y año, el Titular de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones del citado Instituto, en cumplimiento al requerimiento contenido en el apartado II del Oficio No. 00641/30.15/5024/2009 de fecha 23 de septiembre de 2009, remitió Informe Circunstanciado de Hechos y sus anexos respecto del Procedimiento Licitatorio No. 00641322-037-09, así como diversa documentación para sustentarlo; manifestando al efecto los hechos que consideró pertinentes y que por economía procesal se tienen aquí por reproducidos como sí a la letra se insertasen, en obvio de repeticiones innecesarias, sirviendo de sustento la Jurisprudencia siguiente: -----

CONCEPTOS DE VIOLACIÓN. EL JUEZ NO ESTÁ OBLIGADO A TRANSCRIBIRLOS.

"El hecho de que el Juez Federal no transcriba en su fallo los conceptos de violación expresados en la demanda, no implica que haya infringido disposiciones de la Ley de Amparo, a la cual sujeta su actuación, pues no hay precepto alguno que establezca la obligación de llevar a cabo tal transcripción; además de que dicha omisión no deja en estado de indefensión al quejoso, dado que no se le priva de la oportunidad para recurrir la resolución y alegar lo que estime pertinente para demostrar, en su caso, la ilegalidad de la misma."

Novena Época, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: VII, Abril de 1998, Tesis VI. 2º.J/129, Página 599."

- a).- Que ofrece como medios de prueba copia certificada de las documentales siguientes:-----

Propuesta Económica de la empresa SOPORTE REMOTO DE MÉXICO, S.A.P.I. DE C.V. y demás empresas participantes; Oficio No. 09-53-84-61-14A0/1279 de fecha 28 de septiembre de 2009; 09-53-84-61-1406/3647 de fecha 25 de septiembre de 2009; Oficio No. 00641/30.15/5024/2009 del 23 de septiembre de 2009; Convocatoria de la Licitación Pública Nacional 00641322-037-09; Oficio de fecha 17 de septiembre de 2009 con dos acuses de recibo del mismo; y Testimonio que emite el C.P.C. Jaime Enrique Espinosa de los Montero Cadena respecto del proceso de la Licitación Pública Nacional 00641322-037-09; y Acta de comunicación de Fallo, de la Licitación que nos ocupa, de fecha 11 de septiembre de 2009.-----

Solicita tener por presentadas las pruebas documentales ofrecidas en el expediente IN-274/2009, puesto que se trata del mismo Procedimiento de contratación, consistentes en Prebases a la Convocatoria No. 037; Publicación en el Diario Oficial de la Federación del 21 de julio de 2009 el Resumen de la Convocatoria No. 037; Convocatoria No.37; Primera Junta de Aclaración de fecha 28 de julio de 2009; Segunda Junta de Aclaraciones de fecha 29 de julio de 2009; Presentación y Apertura de Proposiciones de la Licitación que nos ocupa de fecha 06 de agosto de 2009; Acta correspondiente al Diferimiento de la comunicación de Fallo de la Licitación de merito de fecha 24 de agosto de 2009; Acta de Diferimiento de Fallo de fecha 27 de agosto de 2009; Acta de Diferimiento de Fallo de fecha 02 de septiembre de 2009; Acta de Diferimiento de Fallo de fecha 27 de agosto de 2009; Acta de Fallo de la Licitación que nos ocupa de fecha 11 de septiembre de 2009. -----

[Handwritten marks and signatures]



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

- 4 -

- 5.- Por Acuerdo de fecha 14 de octubre de 2009, con fundamento en los artículos 72 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 50, 51 y 56 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, 93 fracción II, III y VIII del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria en el presente procedimiento administrativo por disposición del artículo 11 de la Ley de la materia, esta Autoridad Administrativa tuvo por admitidas y desahogadas las pruebas ofrecidas y presentadas por la empresa Inconforme, así como las ofrecidas por el Área Convocante inconforme SOPORTE REMOTO DE MÉXICO, S.A.P.I. DE C.V., y las del Área Convocante, las que se desahogan por su propia y especial naturaleza.-----
- 6.- Por Oficio No. 00641/30.15/5511/2009 de fecha 14 de octubre de 2009 con fundamento en los artículos 72 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 56 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, su puso a la vista de la empresa inconforme el expediente en que se actúa, para que en el término de tres días hábiles contados a partir de la fecha en que surta efectos la notificación del oficio de cuenta, formulará por escrito los alegatos que conforme a derecho consideren pertinentes, los cuales fueron presentados en tiempo y forma en fecha 21 de octubre de 2009.-----
- 7.- Por acuerdo de fecha 22 de octubre de 2009, esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, declaró cerrada la instrucción en el presente asunto, en virtud de no existir pruebas pendientes por desahogar ni diligencia alguna que practicar, turnando los presentes autos a Resolución.-----

CONSIDERANDO

- I.- **Competencia:** Esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, es competente material y territorialmente para conocer y resolver la presente inconformidad con fundamento en lo dispuesto por el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 37, fracciones XII y XVI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1, 2, 3 inciso D y 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; 83 párrafo segundo y tercero del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; 32, 33 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; y 1, 2 fracción II, 11 56, 65, 67 fracción III, 68 fracción III y 74 fracción I, y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, reformada y adicionada por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2009.-----
- II.- **Fijación clara y precisa del acto impugnado.** Contra el Acto de Fallo de la Licitación Pública Nacional número 00641322-037-09, emitido el 11 de septiembre del presente año.-----
- III.- **Análisis de los Motivos de inconformidad.** Que la propuesta SOPORTE REMOTO DE MÉXICO, S.A.P.I. DE C.V. no resultó adjudicada debido a que el precio ofertado es un "precio no aceptable", en



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

virtud de que resulta superior en más de un 10% al "promedio de las ofertas presentadas en la presente licitación", lo cual resulta incorrecto e improcedente.

Que según consta en el Acta correspondiente al Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones de la Licitación Pública, las propuestas económicas de los licitantes participantes el "promedio" de las ofertas presentadas en la presente Licitación Pública es igual a [redacted] (Moneda Nacional), sin el impuesto al valor agregado IVA cantidad que resulta de aplicar la operación aritmética, la suma de todas las propuestas económicas, sin IVA, dividido entre el número de licitantes participantes, esto es [redacted] (Moneda Nacional), dividido entre 8 licitantes participantes da igual a [redacted] es decir el promedio del precio de las propuestas/ofertas presentadas en la Licitación pública.

Que de lo anterior, podemos concluir que el precio de [redacted] que presentó como propuesta económica Soporte Remoto de México, S.A.P.I. de C.V., en la Licitación Pública no es superior en más de un 10% al promedio de las ofertas presentadas en la presente Licitación, como lo afirma la Convocante en el punto Cuarto del Acta de Fallo.

Que para efectos del "promedio" o "medida aritmética", la Convocante debió tomar en consideración todas y cada una de las propuestas, independientemente si hay una importante diferencia o disparidad entre las mismas, si pretende excluir alguna de las propuestas, se estaría atribuyendo facultades que la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no le concede.

Que no obstante que la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público no da margen o facultad para excluir propuesta alguna en el cálculo del promedio a que se refiere la fracción XI de su artículo 2, si la intención de la Convocante era desechar alguna de las propuestas para determinar el promedio así lo debió asentar expresamente en el Acta de Fallo, a fin de dar cumplimiento al artículo 37 de dicha Ley. Resulta necesario destacar que la Convocante no desechó las propuestas con base en una investigación de mercado, sino que tal y como consta en el Acta de Fallo la Convocante expresamente señaló como única causal de desechamiento el hecho de que considera como no aceptable el precio ofertado por su representada, por considerarlo superior en más de un 10% al promedio de las ofertas presentadas en la presente licitación, en términos de lo dispuesto en el artículo 2 fracción XI de la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, lo cual resulta incorrecto e improcedente.

Que adicionalmente a lo anterior, la Convocante no dio cumplimiento a lo dispuesto en la fracción III de dicho artículo 37 de la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, toda vez que no incorporó en el Acta de Fallo o adjuntó a la misma el cálculo que le sirvió de base para considerar el precio ofertado por su representada como no aceptable.

Que con todo lo anterior, cabe mencionar que el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL pretende fundar la decisión de desechar la propuesta de mi representada en un cálculo aritmético incorrecto, toda vez que la oferta de mi representada es menor, por mucho, al promedio de las ofertas presentadas en la Licitación Pública, dicha irregularidad viola en perjuicio de mi representada lo dispuesto en los artículos 16 y 134 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos con relación al 37 de la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, toda vez que el

Handwritten signature and initials at the bottom left of the page.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

- 6 -

Acta de Fallo no se encuentra debidamente fundado y motivado.-----

Que en relación con lo anterior expuesto, cabe mencionar que el "promedio" a que se refiere el numeral Primero anterior, se obtuvo tomando en cuenta todas y cada una de las ofertas económicas presentadas en la Licitación, aún cuando el resto de los participantes hubieren presentado una oferta técnica que no hubiese sido aceptada, según consta en el Dictamen a que se refiere el punto tercero del Acta de Fallo.-----

Que interpretando armónicamente el contenido de las fracciones XI y XII del artículo 2 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, resulta lógico y racional que el promedio de las ofertas económicas presentadas en una Licitación no debe tomar en cuenta las propuestas económicas que no hayan sido técnicamente aceptadas en la misma, toda vez que hacerlo, se estaría valorando inútil e infructuosamente propuestas que no han cumplido con los requerimientos de la Convocante según las Bases de la Licitación y que además no aseguran al Estado las mejores condiciones; y se alteraría inevitablemente el cálculo aritmético del promedio de las ofertas económicas presentadas en contra de los intereses de los participantes que si hubieren cumplido con los requisitos legales y técnicos establecidos en las Bases, lo que daría lugar a que un licitante consciente que no reúne cualquiera de los requisitos establecidos en Bases, presentará una oferta especialmente baja a fin de alterar el cálculo del promedio que serviría de base para determinar el promedio aceptable, de modo que le permitiera descalificar indirectamente a sus competidores, con la intención de que la Convocante tuviera que volver a convocar a una nueva Licitación, para la cual probablemente ya hubiere dado cumplimiento a los requisitos que le faltaban.-----

Que el único Licitante que sí cumplió con los requisitos legales, técnicos y económicos estable en las Bases de la Licitación que nos ocupa fue su representada, por lo que si la Convocante no tomara en cuenta el cálculo del multicitado promedio de las ofertas que no hubieren cumplido con los requisitos; entonces la única propuesta solvente en términos del artículo 36 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público sería su representada, de tal suerte que en términos de artículo citado y la sección 17 de las Bases de la Licitación Pública, el contrato se debió haber adjudicado a su representada por haber presentado una oferta solvente.-----

Razonamientos expresados por la Convocante en atención a los motivos de inconformidad:----

Que el licitante expone que el promedio de las ofertas presentadas en la presente licitación es igual a [REDACTED] considerando los precios ofertados antes de IVA, cantidad que resulta de obtener la media aritmética de los precios ofertados por los licitantes, cálculo hecho por el licitante que es correcto, lo que a juicio de esa Convocante no es correcto es el hecho de considerar el valor del licitante ALCATEL-LUCENT MÉXICO, S.A. de C.V., como parte de la población para calcular el promedio, ya que estadísticamente no debe considerarse, por lo que el promedio del comportamiento de la población es de [REDACTED]-----

Que durante el acto de presentación de propuestas de la licitación que nos ocupa, al momento en que la Convocante dio lectura a la propuesta económica del licitante ALCATEL-LUCENT MÉXICO, S.A. de C.V., el licitante informó que había un error en el valor asentado en su propuesta, ya que el precio lo expresó en horas, aún cuando el documento entregado indicaba minutos, esto se puede corroborar en [REDACTED]



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

- 7 -

el testimonio emitido por el Testigo Social en el punto cuarto del apartado "DEL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS", mismo que se transcribe a continuación: "4.- Un licitante al darle lectura a su propuesta económica, aclaró que esa propuesta era por hora y no por minuto como lo establecía las bases de la convocatoria, entonces la Presidente del acto le informó al licitante que no se podía aceptar ninguna modificación, ni ninguna carta o comunicación en el acto, y le dice que si deseaba mandar un escrito lo hiciera llegar a su oficina en la dirección que estaba en las bases."-----

Que se tuvo conocimiento de que el precio ofertado por este licitante, no correspondía al comportamiento de los datos ofertados por el resto de los licitantes, y considerando que la estadística nos permite descartar los valores de una muestra, cuando no corresponden a las características del comportamiento del total de los puntos de la misma, dicho dato fue descartado de antemano para considerarlo en cualquier cálculo.-----

Que el cálculo que presenta el inconforme, incluye la oferta de Alcatel-Lucent, México, S.A. de C.V., la cual la Convocante descartó en virtud de encontrarse por mucho, arriba del rango del total de las ofertas, esta situación hace que dicho dato sea irracional para considerarlo como precio ofertado y que además si pretendemos hacer un promedio desde el punto de vista estadístico este valor tiene un sesgo tan fuera de la lógica, que por sí sólo nos indica que no se debe considerar como parte de la población para realizar el análisis, en términos estadísticos, un sesgo es un error que aparece en los resultados de un estudio debido a factores que dependen de la recolección, análisis, interpretación, publicación o revisión de los datos que pueden conducir a conclusiones que son sistemáticamente diferentes de la verdad o incorrectas acerca de los objetivos de una investigación, este error puede ser sistemático o no, y es diferente al error aleatorio; si se observa el comportamiento de la población, descartando el dato ofertado por la empresa Alcatel-Lucent, México, S.A. de C.V., el comportamiento de todos los datos se encuentra en un rango total de [REDACTED] es decir, la diferencia entre el valor mínimo y el valor máximo de las ofertas es de [REDACTED] (considerando los precios por minuto antes de IVA), por lo que si se considera el precio por minuto de la empresa Alcatel-Lucent, México, S.A. de C.V., sería casi 80 veces el importe de la propuesta más baja.-----

Que si se considera como promedio el mencionado por el inconforme y se adjudicara al precio que él ofertó, probablemente estaríamos incurriendo en un daño patrimonial al Instituto, ya que el importe mínimo del contrato antes de IVA, para el licitante Soporte Remoto S.A.P.I, de C.V., supera en [REDACTED] al importe mínimo del promedio de las ofertas presentadas antes de IVA.-----

Que ese Instituto también realizó un estudio de mercado previo, cuyos datos oscilan en el rango de precios de las ofertas presentadas durante el procedimiento que nos ocupa, sin embargo esa Convocante tomó la decisión de ocupar los precios ofertados durante el procedimiento de licitación, por conveniencia del mismo Instituto, derivado de que la Ley en el artículo 2, fracción XI, otorga la posibilidad de ocupar uno u otro criterio.-----

IV.- Valoración de Pruebas. Las pruebas admitidas y desahogadas en el Acuerdo de fecha 14 de octubre de 2009, ofrecidas por la empresa inconforme presentadas en su escrito de fecha 21 de Septiembre de 2009, que obran a fojas 21 a la 181 el expediente en que se actúa; las del Área Convocante que



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

- 8 -

adjuntó con su Informe Circunstanciado de Hechos de fecha 7 de octubre de 2009, que obran a fojas 216 a la 291 del expediente en que se actúa; se valoran en términos de lo dispuesto por los artículos 79, 197, 202, 203, 207 y 217 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria en el presente Procedimiento Administrativo, por disposición del artículo 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. -----

- V.- Consideraciones.-** Del escrito de inconformidad de fecha 21 de septiembre de 2009, se desprende que impugna el Acto de Fallo de la Licitación Pública Nacional número 00641322-037-09, de fecha 11 de septiembre de 2009, por lo siguiente: *"no resultó adjudicada debido a que el precio ofertado es un "precio no aceptable", en virtud de que resulta superior en más de un 10% al "promedio de las ofertas presentadas en la presente licitación", lo cual resulta incorrecto e improcedente, el "promedio" de las ofertas presentadas en la presente LICITACIÓN PÚBLICA es igual a [REDACTED] sin el impuesto al valor agregado (IVA), cantidad que resulta de aplicar la operación aritmética. La suma de todas las propuestas económicas, sin IVA, dividido entre el número de licitantes participantes, esto es:... [REDACTED] Moneda Nacional), dividido entre 8 licitantes participantes da igual a [REDACTED] Moneda Nacional), es decir el "promedio" del precio de las propuestas/ofertas presentadas en la LICITACIÓN PÚBLICA. el precio de [REDACTED] Moneda Nacional) que presentó como propuesta económica Soporte Remoto de México, S.A.P.I. de C.V., en la LICITACIÓN PÚBLICA no es superior "en más de un 10% al promedio de las ofertas presentadas en la presente licitación",... ..Adicionalmente a lo anterior, el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL no dio cumplimiento a lo dispuesto en la fracción III de dicho artículo 37 de la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, toda vez que como consta en el ACTA DE FALLO, no incorporó Al ACTA DE FALLO o adjuntó a la misma el cálculo que le sirvió de base para considerar el precio ofertado por su representada como "no aceptable"... ..el único Licitante que sí cumplió con los requisitos legales, técnicos y económicos estable en las Bases de la LICITACIÓN PÚBLICA fue mi representada... ..si el INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL no tomara en cuenta el cálculo del multicitado "promedio", las ofertas que no hubieren cumplido con los requisitos; entonces la única propuesta solvente en términos del artículo 36 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público sería la de Soporte Remoto de México, S.A.P.I de C.V.,... ..de tal suerte que en términos de artículo 36 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la sección 17 de las bases de la LICITACIÓN PÚBLICA, el contrato se debió haber adjudicado a mi representada por haber presentado una oferta solvente".-----*

Precisado lo anterior, por incidir en la solución al fondo de la controversia que nos ocupa, esta Autoridad Administrativa destaca el hecho de que en la inconformidad que nos ocupa ha operado el sobreseimiento por actualizarse la causal de improcedencia relativa a que los Actos impugnados no pueden surtir efectos legales o materiales por haber dejado de existir el objeto o la material del Acto del procedimiento de Contratación del cual deriva, lo anterior al dejar de surtir plenos efectos jurídicos el Acto de Fallo de la Licitación Pública Nacional número 00641322-037-09, de fecha 11 de septiembre de 2009, que hoy impugna el impetrante, en virtud de que en el expediente No. IN-274/2009 integrado con motivo de la inconformidad presentada por el C. EDUARDO MENDOZA RANGEL, Representante Legal de la empresa TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., contra actos de la División de Contratación de Servicios Generales de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones del citado Instituto, derivados de la Licitación Pública



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

0314

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

- 9 -

Nacional número 00641322-037-09, convocada para la Contratación del Servicio de Centro de Contacto para la Atención, Orientación e Información, así como para Gestionar Servicios a Patrones y demás Sujetos Obligados, Derechohabientes, Jubilados y Público en General en la Republica Mexicana, esta Autoridad Administrativa emitió la Resolución No. 00641/30.15/5924/2009 de fecha 5 de noviembre de 2009, en la que se determinó que el Área Convocante no acreditó con los elementos de prueba que aportó que al desechar la Propuesta Técnica de la empresa TOPTEL, S. de R. L. de C.V., en el Acta de Fallo de la Licitación que nos ocupa de fecha 11 de septiembre de 2009, se hubiese ajustado a la normatividad que rige a la materia; por lo que se declaró la nulidad del Acto de Fallo de la Licitación que nos ocupa, así como todos y cada uno de los actos derivados y que se deriven de éstos, ordenándose al Área Convocante de conformidad con lo dispuesto en el artículo 74 fracción V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, llevar a cabo un Acto de Fallo, debidamente fundado y motivado, previa evaluación de la Propuesta de la empresa TOPTEL, S. DE R.L. DE C.V., únicamente por cuanto hace al cumplimiento del punto 7 inciso F) del Anexo 4 de la Convocatoria, procediendo a evaluar las propuestas económicas que fueron técnicamente solventes en estricto apego a los criterios de evaluación y adjudicación; en consecuencia quedó nulo el Acto que hoy impugna el impetrante; transcribiéndose en el caso concreto los puntos resolutivos de la Resolución en comentario para mejor proveer: -----

"SEGUNDO.-Con fundamento en el artículo 74 fracción V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y de acuerdo a lo analizado y valorado en el Considerando V de la presente Resolución, esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, determina fundados los motivos de inconformidad expuestos en el escrito interpuesto por el C. EDUARDO MENDOZA RANGEL, Representante Legal de la empresa TOPTEL, S. de R.L. de C.V., contra actos de la División de Contratación de Servicios Generales de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones del citado Instituto, derivados de la Licitación Pública Nacional número 00641322-037-09, convocada para la contratación del servicio de Centro de contacto para la atención, orientación e información, así como para gestionar servicios a patrones y demás sujetos obligados, derechohabientes, jubilados y publico en general en la republica Mexicana; levantándose al efecto la suspensión decretada mediante Acuerdo No. 00641/30.15/5083/2009 de fecha 30 de septiembre de 2009."-----

"TERCERO.-Con fundamento en el artículo 15 primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se declara la nulidad del Acto de Fallo de la Licitación que nos ocupa de fecha 11 de septiembre de 2009, así como todos y cada uno de los actos derivados y que se deriven de éstos, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 74 fracción V del ordenamiento legal invocado, el Area Convocante deberá llevar a cabo un Acto de Fallo, debidamente fundado y motivado, previa evaluación de la Propuesta de la empresa TOPTEL, S. DE R.L. DE C.V., únicamente por cuanto hace al cumplimiento del punto 7 inciso F) del Anexo 4 de la Convocatoria, procediendo a evaluar las propuestas económicas que fueron técnicamente solventes en estricto apego a los criterios de evaluación y adjudicación; remitiendo las constancias que así lo acrediten en un término de 6 días hábiles, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley de la materia, contado éste a partir del día siguiente al que surta efectos la notificación de esta Resolución."-----

Por lo que bajo esta circunstancia, esta Autoridad Administrativa determina sobreseer la inconformidad promovida por la empresa SOPORTE REMOTO DE MÉXICO, S.A.P.I. de C.V., al actualizarse la causal de improcedencia prevista en la fracción III del artículo 67 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, toda vez que los Actos impugnados no pueden surtir efecto legal o material por haber dejado de existir el objeto o la material del Acto de Fallo de la Licitación Pública Nacional número 00641322-037-09, emitido el 11 de septiembre de 2009, del cual deriva, en consecuencia se tiene que no pueden surtir efecto legal o material el punto de litis o controversia, por lo que se configura la hipótesis normativa contenida en el artículo 67 fracción III en



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

relación con el 68 fracción III de la ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra establecen lo siguiente: -----

“Artículo 67. La instancia de inconformidad es improcedente:

- I. *Contra actos diversos a los establecidos en el artículo 65 de esta Ley;*
- II. *Contra actos consentidos expresa o tácitamente;*
- III. **Cuando el acto impugnado no pueda surtir efecto legal o material alguno por haber dejado de existir el objeto o la materia del procedimiento de contratación del cual deriva, y**
- IV. *Cuando se promueva por un licitante en forma individual y su participación en el procedimiento de contratación se hubiera realizado en forma conjunta.*

“Artículo 68. El sobreseimiento en la instancia de inconformidad procede cuando:

- I. *El inconforme desista expresamente;*
- II. *La convocante firme el contrato, en el caso de que el acto impugnado sea de aquéllos a los que se refiere la fracción V del artículo 65 de esta Ley, y*
- III. **Durante la sustanciación de la instancia se advierta o sobrevenga alguna de las causas de improcedencia que establece el artículo anterior.”**

Supuesto normativos que en el presente caso se actualizan, toda vez que mediante Resolución No. 00641/30.15/5924/2009 de fecha 5 de noviembre de 2009, recaída al expediente número IN-274/2009, se declaró la nulidad del Acto de Fallo de la Licitación Pública Nacional número 00641322-037-09, de fecha 11 de septiembre de 2009; así como todos y cada uno de los actos derivados y que se deriven de éste, en este orden de ideas, la empresa inconforme deberá estarse a lo resuelto por este Órgano Administrativo en la citada Resolución, en la que se ordenó al Área Convocante llevar a un Acto de Fallo, debidamente fundado y motivado, previa evaluación de la Propuesta de la empresa TOPTTEL, S. DE R.L. DE C.V., únicamente por cuanto hace al cumplimiento del punto 7 inciso F) del Anexo 4 de la Convocatoria, procediendo a evaluar las propuestas económicas que fueron técnicamente solventes en estricto apego a los criterios de evaluación y adjudicación; lo anterior en virtud de que el Acto impugnado por el hoy impetrante en su escrito inicial, es un acto que fue declarado nulo, asimismo todos y cada uno de los actos derivados y que se deriven de éste, quedaron nulos, en consecuencia en la inconformidad que nos ocupa ha operado el sobreseimiento, al actualizarse la causal de improcedencia prevista en la fracción III del artículo 67 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, toda vez que los Actos impugnados no pueden surtir efectos legales o materiales por haber dejado de existir el objeto o la materia del acto impugnado del cual deriva, resultando aplicable igualmente lo dispuesto en el artículo 373 del Código Federal de Procedimientos Civiles, Civiles de aplicación supletoria en el presente procedimiento administrativo, por disposición del precepto 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que establece: -----

“Artículo 373.- El proceso caduca en los siguientes casos:

- I.- **“Por convenio o transacción de las partes, y por cualquiera otra causa que haga desaparecer substancialmente la materia del litigio; ...**



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.**
ÁREA DE RESPONSABILIDADES.
EXPEDIENTE No. IN-275/2009.
RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

- 11 -

Sirve de apoyo a lo anterior, por analogía el Criterio de la Corte del Apéndice del Semanario Judicial de la Federación, 1917-1988, primera parte, Tribunal Pleno, página 364, que indica:

"ACTO RECLAMADO. CESACIÓN DE SUS EFECTOS.- Si de acuerdo con las constancias de autos, por diverso juicio de amparo, se resuelve en relación a los efectos de los actos que se reclaman en un segundo juicio, éste debe sobreseerse."

Lo que en la especie aconteció, en virtud de que el Acto de Fallo de la Licitación de mérito, que hoy impugna la empresa SOPORTE REMOTO DE MÉXICO, S.A.P.I. de C.V., por no estar de acuerdo con la descalificación de su Propuesta Económica, es el mismo que fue impugnado por el Representante Legal de la empresa TOPTTEL, S. DE R.L. de C.V., en su escrito de inconformidad de fecha 22 de septiembre de 2009, a la que se le asignó el expediente No. IN-274/2009, y en el que esta Autoridad Administrativa dictó la Resolución No. 00641/30.15/5924/2009 de fecha 5 de noviembre de 2009, determinando que el Área Convocante no acreditó con los elementos de prueba que aportó que al desechar la Propuesta Técnica de la empresa TOPTTEL, S. de R. L. de C.V., en el Acta de Fallo de la Licitación que nos ocupa de fecha 11 de septiembre de 2009, se hubiese ajustado a la normatividad que rige a la materia; por lo que se declaró la nulidad del Acto de Fallo de la Licitación Pública Nacional número 00641322-037-09, de fecha 11 de septiembre de 2009; así como todos y cada uno de los actos derivados y que se deriven de éstos; lo que en el caso quedó debidamente analizado demostrado en la Resolución dictada dentro del expediente antes mencionado, transcribiéndose en el presente caso en su parte conducente lo analizado y valorado en el Considerando V y IV de dicha Resolución, en la que se estableció lo siguiente: -----

"V.- Consideraciones. Las manifestaciones en que basa sus asertos el hoy inconforme contenidas en su escrito de fecha 22 de septiembre de 2009, las cuales por economía procesal se tienen aquí por reproducidas como si a la letra se insertasen en obvio de repeticiones innecesarias, se resuelven en su conjunto por la estrecha relación que guardan entre sí, declarándose fundadas, habida cuenta que el Área Convocante no acreditó con los elementos de prueba que aportó que al desechar la Propuesta Técnica de la empresa TOPTTEL, S. de R. L. de C.V., en el Acta de Fallo de la Licitación que nos ocupa de fecha 11 de septiembre de 2009, se hubiese ajustado a la normatividad que rige a la materia; lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria en el presente procedimiento administrativo, por disposición del artículo 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público que establece: -----

"Artículo 81.- El actor debe probar los hechos constitutivos de su acción y el reo los de sus excepciones."

Lo que en la especie no aconteció, toda vez que el Acta levantada con motivo del Fallo concursal de fecha 11 de septiembre de 2009, visible a fojas 338 a la 353 del expediente en que se actúa, se desprende que descalificó a la hoy inconforme por las razones siguientes: -----

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE COMUNICACIÓN DE FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 00641322-037-09 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN, ASÍ COMO PARA GESTIONAR SERVICIOS A PATRONES Y DEMÁS SUJETOS OBLIGADOS, DERECHOHABIENTES, JUBILADOS Y PÚBLICO EN GENERAL EN LA REPÚBLICA MEXICANA".

EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, SIENDO LAS TRECE HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL DÍA ONCE DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL NUEVE, SE REUNIERON EN EL AUDITORIO DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO, SITO EN LA CALLE DE TOLEDO No. 21, SEXTO PISO, COLONIA JUÁREZ, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C. P. 06600, MÉXICO, D. F., LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE SE MENCIONAN AL FINAL DE LA PRESENTE ACTA, PARA LLEVAR A CABO EL ACTO DE COMUNICACIÓN DE FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 00641322-037-09 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN, ASÍ COMO PARA GESTIONAR SERVICIOS A PATRONES Y DEMÁS SUJETOS OBLIGADOS, DERECHOHABIENTES, JUBILADOS Y PÚBLICO EN GENERAL EN LA REPÚBLICA MEXICANA". -----



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

Toptel, S. de R. L. de C.V.

1.- En el anexo técnico de la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional número LPN 00641322-037-09, en el numeral "7. Perfil del Licitante del Centro de Contacto IMSS", en el inciso "F" se solicita que el Licitante demuestre con documentos que el personal que administrará la solución propuesta está certificado en las mejores prácticas de ITIL ó ISO 20000 ó ISO 27001, esto con el fin de garantizar la calidad en el diseño, habilitación y puesta en producción de los servicios. En la junta de aclaración de dudas se preciso que: "El licitante podrá ofertar 2 personas certificadas en ITIL Service Manager, siempre y cuando en caso de contar con los certificados de ITIL Service manager V1 o V2, sea acompañado del manager bridge versión 3, el cual tiene equivalencia ITIL Expert."

[Handwritten mark]

En la propuesta del licitante Toptel, S. de R. L. de C.V., no muestra en su propuesta las certificaciones solicitadas en ITIL Expert, la información presentada son diplomas, expedidos por la "Escuela de las Artes de la Técnica". Dicha escuela no está reconocida por la Office of Government Commerce de la Gran Bretaña para certificar personas en

ITIL. En el anexo técnico de la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional número LPN 00641322-037-09, en el numeral "7. Perfil del Licitante del Centro de Contacto IMSS", en el inciso "F" se solicita que el Licitante demuestre con documentos que el personal que administrará la solución propuesta está certificado en las mejores prácticas de ITIL ó ISO 20000 ó ISO 27001, esto con el fin de garantizar la calidad en el diseño, habilitación y puesta en producción de los servicios. En la junta de aclaración de dudas se preciso que: "El licitante podrá ofertar 2 personas certificadas en ITIL Service Manager, siempre y cuando en caso de contar con los certificados de ITIL Service manager V1 o V2, sea acompañado del manager bridge versión 3, el cual tiene equivalencia ITIL Expert, así mismo, en el Anexo Técnico, en el numeral "7 Perfil del Licitante del Centro de Contacto IMSS", en su primer párrafo, se precisó que ante el incumplimiento de cualquiera de los rubros de dicho numeral seria motivo de descalificación. Por lo que se determino el incumplimiento a lo solicitado.

De lo que se tiene que la propuesta de la hoy inconforme fue descalificada por incumplimiento al punto 7 inciso f) del Anexo 4 de la Convocatoria, en relación a lo asentado en la Junta de Aclaraciones al no mostrar las certificaciones solicitadas en ITIL Expert sino que presenta diplomas expedidos por la Escuela de Artes de la Técnica, misma que no esta reconocida por la Office Government Commerce de la Gran Bretaña. Ahora bien para determinar si la descalificación se apego a lo solicitado en la Convocatoria y por tanto a la Ley de la materia es necesario transcribir el punto 7 inciso F) apartado b de la Convocatoria y lo que al respecto se asentó en la Junta de Aclaraciones a la Licitación que nos ocupa.

"7. Perfil del Licitante del Centro de Contacto IMSS"

Lo mencionado a continuación deberá demostrarse en su totalidad al momento de la entrega de propuestas. El incumplimiento de cualquiera de los rubros será motivo de descalificación.

...F. El Licitante deberá demostrar con documentos que el personal que administrará la solución propuesta está certificado en las mejores prácticas de **ITIL** ó ISO 20000 ó ISO 27001, esto con el fin de garantizar la calidad en el diseño, habilitación y puesta en producción de los servicios y deberá contar con lo siguiente:

...b. Dos personas certificadas en ITIL Expert...

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

(Para los cinco incisos anteriores y para cada persona, deberá presentar copia del certificado y documentación que acredite la relación laboral de la empresa)

ACTA CORRESPONDIENTE A LA SEGUNDA Y ÚLTIMA JUNTA DE ACLARACIÓN A LAS BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 00641322-037-09 PARA LA CONTRATACION DEL "SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCION, ORIENTACION E INFORMACION, ASI COMO PARA GESTIONAR SERVICIOS A PATRONES Y DEMAS SUCONTJETOS OBLIGADOS, DERECHOHABIENTES, JUBILADOS Y PUBLICO EN GENERAL EN LA REPUBLICA MEXICANA".

Table with 3 columns: Item number (54), Sub-item (15), and Description of the request and response regarding ITIL Service Manager certification requirements.

De lo que se desprende que se requirió que los licitantes debían acreditar que el personal que administrará la solución propuesta esta CERTIFICADO EN LAS MEJORES PRACTICAS DE ITIL EXPERT, debiendo presentar certificado y documentación que acredite la relación laboral con la empresa; sin que del citado punto o de la Junta de Aclaraciones se aprecia quien debía expedir tal certificado; y del estudio y análisis efectuado a las documentales que integran el expediente en que se actúa, específicamente de las que integran la Propuesta de la empresa TOPTel, S. de R. L. de C.V., que el efecto adjuntó la Convocante con su Informe Circunstanciado de Hechos de fecha 08 de octubre de 2009, visible a fojas 3268 a la 3269 de los autos administrativos, esta Autoridad Administrativa pudo advertir que la empresa hoy inconforme, a efecto de dar cumplimiento con el contenido del punto 7 inciso F) del Anexo 4 de la Convocatoria de la Licitación que nos ocupa, presentó las documentales consistentes en Certificación de Competencia emitidos por la Escuela de Artes de la Técnica, a favor de los CC. [redacted] de los cuales se desprenden en su parte conducente lo siguiente:

"Escuela de Artes de la Técnica

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA

Centro de Capacitación Ultrateknos otorga el presente Diploma a:



RFC [redacted] por haber aprobado los requisitos establecidos por UTK con nota [redacted] en la actividad de capacitación denominada:

ITIL Expert V3

La actividad de capacitación ha tenido una duración de 40 horas

Handwritten signatures and initials on the left side of the page.



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

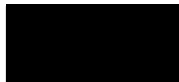
- 14 -

cronológicas, dictado del 4 al 8 de agosto de 2008, se otorga el presente **certificado de aprobación de la competencia** con el registro N° [REDACTED]

"Escuela de Artes de la Técnica

**CERTIFICACIÓN DE
COMPETENCIA**

Centro de Capacitación Ultratek nos otorga el presente **Diploma** a:



RUT-7.011.065-2 por haber aprobado los requisitos establecidos por UTK con nota [REDACTED] en la actividad de capacitación denominada:

ITIL Expert V3

La actividad de capacitación ha tenido una duración de 40 horas cronológicas, dictado del 4 al 8 de agosto de 2008, se otorga el presente **certificado de aprobación de la competencia** con el registro N° [REDACTED]

Documentales a las que se les concede valor probatorio pleno en términos de lo dispuesto en los artículos 97, 202, 203, 207 y 217 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria en el presente procedimiento administrativo, por disposición del artículo 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, toda vez que con las mismas se acredita que la empresa TOPTEL, S. de R. L. de C.V., adjuntó a su propuesta para dar cumplimiento al punto 7 inciso F) apartado b) del Anexo 4 de la Convocatoria dos documentos denominados "Certificación de Competencia" a favor de [REDACTED] que acreditan una capacitación en ITIL EXPERT expedidos por la Escuela de Artes de la Técnica; de lo que se tiene que contrario a lo manifestado por la Convocante como motivo de descalificación, dentro de la Propuesta de la hoy inconforme hay dos certificaciones en ITIL EXPERT presentados para dar cumplimiento al punto 7 inciso F) del Anexo 4 de la Convocatoria, sin que del citado punto se aprecie que debía expedirse por una Autoridad determinada, sólo se indicó: **El Licitante deberá demostrar con documentos que el personal que administrará la solución propuesta está certificado en las mejores prácticas de ITIL ó ISO 20000 ó ISO 27001, esto con el fin de garantizar la calidad en el diseño, habilitación y puesta en producción de los servicios y deberá contar con lo siguiente: b. Dos personas certificadas en ITIL Expert**", por lo que la Convocante se excedió en el desechamiento de la Propuesta de la empresa impetrante al señalar que los documentos fueron expedidos por la Escuela de Artes de la Técnica que no esta reconocida por la OGC, puesto que en ninguna parte del punto de la Convocatoria antes transcrito e incluso de lo asentado en el Acta de la Junta de Aclaraciones de fecha 29 de julio de 2009 se advierte que los documentos que deberá de exhibir la Licitante para dar cumplimiento al numeral que nos ocupa deban estar emitidos por la Office Government Commerce de la Gran Bretaña, luego entonces esa causal de descalificación que utilizó la Convocante para desestimar la Propuesta de la empresa TOPTEL, S. DE R.L. DE C.V., es excesiva y carece de sustento legal. -----

Por lo que no le asiste la razón ni el derecho a la Convocante al señalar que los documentos presentados por el inconforme fueron expedidos por la Escuela de Artes de la Técnica y no por la Office Government Commerce de la Gran Bretaña, toda vez que como ya se indicó, ello no quedó establecido como requisito que debían contener los certificados, corre la misma suerte el argumento de la Convocante en su Informe Circunstanciado al señalar que todos los certificados presentados por los demás licitantes fueron emitidos por organismos descritos en la dirección electrónica www.itil.org/en/zumkoennen/itil/index.php, puesto que no quedo especificado en la Convocatoria quien debía expedir los certificados en comento, sólo se estableció: "dos personas certificadas en ITIL Expert", por lo que el desechamiento de la propuesta argumentando la autoridad u organización que expidió el documento carece de sustento legal. -----



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

- 15 -

Ahora bien, respecto a la causal de descalificación relativa a que la empresa inconforme no muestra las certificaciones sino diplomas, de las constancias antes transcritas se advierte que se denominan "Certificados de aprobación de competencia" luego entonces si son certificaciones, y si bien es cierto también se indica que el "presente diploma se otorga a ...", también lo es que además del nombre del documento, en la parte inferior del mismo se señala: "se otorga el presente certificado de aprobación..", por lo que el afirmar que los documentos presentados no son certificados sino diplomas, considerando únicamente que refieren en su texto se "otorga el presente diploma...", pasan por alto el propio nombre del documento "Certificación de Competencia" y el contenido del mismo, esto es, que acredita que los CC. [REDACTED] y [REDACTED] cumplieron con una actividad de capacitación en ITIL Expert V3, y por lo tanto se otorga el certificado de aprobación de competencia, por lo que la Convocante debe evaluar considerando que de acuerdo al punto 7 inciso F) de la Convocatoria, se solicitó "dos personas certificadas en ITIL Expert" con lo que se pretende que el licitante demuestre que el personal que administrará la solución propuesta esta CERTIFICADO en las mejores practicas de ITIL Expert, con el fin de garantizar la calidad en el diseño, habilitación y puesta en producción de los servicios y no considerar de manera aislada sólo parte del documento, como lo hizo en la descalificación que hoy se impugna.-----

Sin que en el caso resulten eficaces las manifestaciones de la Convocante en su Informe Circunstanciado relativo a que: "Si se pone especial atención en el temario que el mismo inconforme menciona, se puede observar que en los dos últimos rubros se aborda el tema del "Esquema de Certificación ITIL v3" y "Examen Muestra", en el primero se le da a conocer al alumno los diferentes métodos y costos para certificarse y en el segundo se le proporciona un examen dummy (simulado) para que el estudiante se ejercite y se autoevalúe antes de presentar su examen real. Algunas Instituciones de capacitación están avaladas por APM Group, EXIN o ISEB para tramitar y gestionar la certificación. No obstante el resultado final siempre será un documento con sello y firma de alguno de los organismos descritos en la siguiente dirección electrónica www.itil.org/en/zumkoennen/itil/index.php. Dicho requisito no lo cubren los DIPLOMAS presentados por el inconforme", habida cuenta que sus argumentaciones son sólo deducciones, ya que dicha situación no se desprende del contenido de los documentos denominados "Certificado de aprobación de competencia", aunado a que la manifestación de la Convocante no se encuentra administrada con prueba alguna.-----

Por otra parte no le asiste la razón y derecho a la Convocante al manifestar en su Informe Circunstanciado de Hechos que es infundado el motivo de inconformidad de TOPTEL, S. de R. L. de C.V., dado que la Convocante solicitó en el apartado F del punto 7 "Perfil del Licitante del Centro de Contacto IMSS" del Anexo 4 de la Convocatoria de la Licitación que nos ocupa, que demostrara que el licitante cuenta con dos recursos certificados en ITIL Expert, esto mediante la presentación de la copia del certificado y lo que TOPTEL, S. de R. L. de C.V. presentó fue un DIPLOMA que no asegura que el personal tiene las habilidades para desempeñarse bajo las mejores prácticas de ITIL, por el contrario sólo hace constar que terminó su capacitación y en ningún momento se hizo uso indebido de los términos CERTIFICACION y ACREDITACION; es infundado el motivo de inconformidad de TOPTEL, S. de R. L. de C.V., dado que desde el inicio del proceso de la Licitación, se solicitó presentar certificados como único documento probatorio y así fue publicado en los medios electrónicos oficiales (COMPRANET), habida cuenta que el documento en análisis se denomina "Certificado de aprobación de la competencia" y además de decir se "otorga el presente diploma" se lee lo siguiente: se otorga el presente certificado de aprobación de la competencia con el registro N° [REDACTED] y se otorga el presente certificado de aprobación de la competencia con el registro N° [REDACTED] de lo que se tiene que contrario a lo manifestado por la Convocante en el sentido de que lo que se adjuntó a la Propuesta de la empresa TOPTEL, S. de R. L. de C.V., fueron Diplomas y no Certificados se desvirtúa con el propio contenido de las documentales que adjuntó la empresa accionante en cumplimiento al numeral 7 inciso F) del Anexo 4 de la Convocatoria, las cuales se advierte que lo que se adjuntó a la Propuesta de la inconforme fueron certificados al denominarse "Certificado de competencia".-----

De igual manera carece de eficacia jurídica el argumento expuesto por la Convocante al rendir su Informe Circunstanciado de fecha 8 de octubre de 2009, en el sentido de que: "...Por lo anteriormente expuesto, no es posible certificar una organización o sistema de gestión conforme a ITIL (ITIL solo certifica personas), pero una organización que haya implementado las guías de ITIL sobre Gestión de los Servicios de Tecnologías de la Información (TI) puede lograr certificarse bajo la norma ISO/IEC 20000. De ahí que cada certificado expedido es personal e intransferible sin importar la empresa para la cual preste sus conocimientos y habilidades, lo que no sucede con el DIPLOMA presentado por Toptel, S. de R.L. de C.V., que es un documento expedido al participante con la dirección de la empresa que lo solicita, tal como lo menciona el documento en su parte inferior, el cual sita el domicilio de Circuito Arquitectos, No. 11, 1er piso, Ciudad Satélite, Naucalpan de Juárez, Estado de México, C.P. 53100, que es el de la empresa Toptel, S. de R.L. de C.V., dicho domicilio se puede constatar en su propuesta técnica, específicamente en el folio número 324. Esto último también puede ser verificado en la siguiente dirección electrónica www.utk.cl una vez que se accede al link o campo denominado "certificacate number" "en donde todos los datos del registro están enfocados registrar empresas, de ahí que el nombre de la persona que tomó la capacitación se menciona como "Nombre de Empresa" y no como una persona, que en realidad es lo que certifica ITIL", habida cuenta que en el mismo término dicho argumento no fue motivo de descalificación en el Fallo que por esta vía se



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.**
ÁREA DE RESPONSABILIDADES.
EXPEDIENTE No. IN-275/2009.
RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

- 16 -

impugna lo que debió hacer la Convocante en términos de lo dispuesto en el artículo 37 fracción I de la Ley de la materia que señala: "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", es decir la Convocante dejó de observar dicho precepto que claramente dispone que deberá de expresarse TODAS LAS RAZONES LEGALES, TÉCNICAS Y ECONÓMICAS que sustenten el desecamiento de una propuesta, y el informe circunstanciado no es la vía para hacer del conocimiento todas las causales para desestimar una propuesta, sino que en términos del artículo 71 párrafo tercero de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Informe es para exponer las razones y fundamentos de la improcedencia de la inconformidad y la validez o legalidad de su acto; en segundo término es efecto como lo afirma la Convocante ITIL sólo certifica personas, y eso es lo que se desprende de los certificados de aprobación de competencia, presentados por la empresa inconforme puesto que se otorga a los CC. [REDACTED] y de ninguna parte se aprecia que se otorgue la certificación o el Diploma a TOPTEL, S. DE R.L DE C.V., tampoco ello se puede inferir por el domicilio que esta en la parte inferior del documento, que sólo acredita eso (un domicilio), más no que la certificación de competencia se otorga al propietario del domicilio; por último, respecto a que en la página electrónica www.utk.cf, en la parte de "certificate number" en donde todos los datos están encaminados a registrar empresas, la Convocante se aparta de las criterios de evaluación establecidos en la Convocatoria, toda vez que no esta evaluando el cumplimiento en base a la documentación presentada sino en base a lo que desprende de una página electrónica, que de ninguna manera es un criterio establecido para evaluar o descalificar una propuesta. -----

Establecido lo anterior se tiene que el Area Convocante al descalificar la Propuesta de la empresa TOPTEL, S. de R. L. de C.V., en el Acta Fallo de la Licitación de mérito de fecha 11 de septiembre de 2009, no esta evaluando los documentos presentados para dar cumplimiento al punto 7 inciso f) apartado b), considerando lo requerido en dicho punto, es decir que el licitante debe contar con dos personas certificadas en ITIL Expert, sin mayor exigencia de los datos que debe contener el documento como lo es la autoridad que lo expide, puesto que ello no fue requerido en la Convocatoria, por lo que también debe considerar el nombre del propio documento "Certificado de aprobación de competencia" y no de manera aislada la palabra Diploma, lo anterior a efecto de ajustar su actuación a lo dispuesto en los artículos 36 y 36 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, reformada, adicionada y derogada por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2009, así como a los criterios de evaluación y adjudicación establecidos en la Convocatoria que indican: -----

"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 más 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 más bajo; de no resultar éstas solventes, se evaluarán las que les sigan en precio.

Cuando las dependencias y entidades requieran obtener bienes, arrendamientos o servicios que conlleven el uso de características de alta especialidad técnica o de innovación tecnología, deberán utilizar el criterio de evaluación de puntos y porcentajes o de costo beneficio.

Las condiciones que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar la conducción de los actos de la licitación, así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, o deficiencia en su contenido no afecte la solvencia de las proposiciones, no serán objeto de evaluación, y se tendrán por no establecidas. La inobservancia por parte de los licitantes respecto a dichas condiciones o requisitos no será motivo para desechar sus proposiciones.

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;



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

- 17 -

II. De no haberse utilizado las modalidades mencionadas en la fracción anterior, la proposición 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.

Para los casos señalados en las fracciones I y II de este artículo, en caso de existir igualdad de condiciones, se dará preferencia a las personas que integren el sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales.

6.- CRITERIOS PARA LA EVALUACION DE LAS PROPOSICIONES Y ADJUDICACION DE LOS CONTRATOS.

Los criterios que aplicarán el área solicitante y/o técnica para evaluar las proposiciones, se basarán en la información documental presentada por los licitantes conforme al **Anexo Número 4 (cuatro)** el cual forma parte de la presente convocatoria, observando para ello lo previsto en el artículo 36 y 36bis de la Ley.

La evaluación se realizará comparando entre sí, en forma equivalente, todas las condiciones ofrecidas explícitamente por los licitantes.

No serán objeto de evaluación, las condiciones establecidas por la convocante, que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar los actos de la licitación, así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, no afecte la solvencia de las propuestas.

ADJUDICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

La adjudicación de la contratación de los servicios del Centro de Contacto se llevará a cabo mediante la utilización de un mecanismo de puntos con base a lo referido en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en los artículos 41-A y 41-B del Reglamento de la misma ley.

La evaluación de las propuestas se llevará a cabo mediante el siguiente índice de ponderación técnico-económico (**Pte**), mediante el cual se determinará la proposición que será susceptible de ser adjudicada con el contrato, debiendo esta ser la de mayor puntuación, la puntuación será calculada mediante la siguiente fórmula, la cual a su vez está constituida por dos indicadores (Un índice Técnico (**IT**) y un índice económico (**IE**)), los cuales se describen en los numerales 6.1 y 6.2 respectivamente, de la presente convocatoria:

$$Pte = IT + IE$$

6.1.- EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS:

Respecto al puntaje de la Evaluación técnica, esta se llevará a cabo de la siguiente manera:

El total de reactivos será dividido en tres rubros y cada uno de ellos tendrá el siguiente valor:

Aspectos en que se divide la propuesta técnica	Valor
I. Experiencia y especialidad del Licitante	25
II. Capacidad del Licitante	20
III. Integración de la propuesta técnica	55

Por lo tanto el máximo valor que será factible obtener en una propuesta técnica es de 100 puntos. El puntaje resultante será el insumo que será utilizado en el cálculo del índice Técnico, que se especifica a continuación:

$IT = \text{Índice técnico} = Pti \times T.$

$Pti = \text{Total de puntos obtenidos en los rubros técnicos por la } i\text{-ésima propuesta técnica.}$

$T = 50\%$ (ponderador de la propuesta técnica).



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

- 18 -

De considerarse necesario, el Área Técnica podrá señalar el puntaje o porcentaje mínimo que se tomará en cuenta para considerar que la propuesta técnica es solvente y susceptible de pasar a la evaluación económica de la propuesta.

Para efectos de la evaluación, se tomarán en consideración los criterios siguientes:

El licitante deberá ofertar el servicio del total de los servicios señalados en el Anexo Técnico.

Para evaluar las especificaciones requeridas, el Licitante deberá incluir en su propuesta técnica la totalidad de la documentación solicitada en el anexo técnico y lo considerado adicionalmente en su oferta, así como los elementos que sean necesarios para llevar a cabo la evaluación documental del alcance del servicio solicitado.

En el caso de que el participante incluya páginas de Internet donde se muestren las especificaciones del servicio solicitado o impresiones de archivos en formatos PDF escaneados, éstos deberán contener la firma del representante legal del licitante.

- 1) Se verificará que incluyan la información, los documentos y los requisitos solicitados en el numeral 9 de esta convocatoria y en las especificaciones técnicas señaladas en el anexo 4 especificaciones técnicas*
- 2) Se verificará documentalmente que el servicio ofertado cumpla con las especificaciones técnicas, requisitos y condiciones solicitados en los numerales 7 y 9 de esta convocatoria, así como con aquellos que resulten de la junta de aclaraciones.*
- 3) Se verificará la congruencia de los catálogos e instructivos que presenten los licitantes con lo ofertado en la propuesta técnica.*
- 4) En general, el cumplimiento de las propuestas conforme a los requisitos establecidos en la convocatoria.*

VI.- Consecuencias de la Resolución de acuerdo al Considerando V.- *En este orden de ideas, el Acto de Fallo de la Licitación que nos ocupa de fecha 11 de septiembre de 2009 así como todos los actos que de ello se deriven, se encuentran afectados de nulidad, actualizándose en la especie la hipótesis prevista en el artículo 15 primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que dispone: -----*

"Artículo 15.- *Los actos, contratos y convenios que las dependencias y entidades realicen o celebren en contravención a lo dispuesto por esta Ley, serán nulos previa determinación de la autoridad competente."*

Por lo que con fundamento en el artículo 74 fracción V del ordenamiento legal invocado, el Área Convocante deberá llevar a cabo un Acto de Fallo, debidamente fundado y motivado, previa evaluación de la Propuesta de la empresa TOPTTEL, S. DE R.L. DE C.V., únicamente por cuanto hace al cumplimiento del punto 7 inciso F) del Anexo 4 de la Convocatoria, procediendo a evaluar las propuestas económicas que fueron técnicamente solventes en estricto apego a los criterios de evaluación y adjudicación, ello con el fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes en términos del artículo 134 Constitucional y 26 de su Ley Reglamentaria aplicable al caso, que establecen: -----

"Artículo 134.- *Las adquisiciones, arrendamientos y enajenaciones de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza y la contratación de obra que realicen, se adjudicarán o llevarán a cabo 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 y demás circunstancias pertinentes."*

"Artículo 26.- *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."*



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

- 19 -

En este orden de ideas y toda vez que el Acto de Fallo de la Licitación Pública Nacional número 00641322-037-09, de fecha 11 de septiembre de 2009, que hoy impugna C. JULIÁN MARTÍNEZ RAMOS, Representante Legal de la empresa SOPORTE REMOTO DE MÉXICO, S.A.P.I. de C.V., es un Acto que fue declarado nulo, mismos que impugnó la empresa TOPTTEL, S. DE R.L. de C.V., a la que se le asignó el expediente No. IN-274/2009, en el cual se declaró la nulidad del mismo, así como todos y cada uno de los actos derivados y que se deriven de éste, para el efecto de que se evalúe la propuesta de la empresa TOPTTEL, S. DE R.L. de C.V., respecto al punto 7 inciso F) del Anexo 4 de la Convocatoria, procediendo a evaluar las propuestas económicas que fueron técnicamente solventes en estricto apego a los criterios de evaluación y adjudicación; por lo que en este orden de ideas y de acuerdo a las consideraciones de hecho y de derecho expuestas con anterioridad, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 74 fracción I de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, determina sobreseer la inconformidad promovida por escrito de fecha 21 de septiembre de 2009, interpuesto por el C. JULIÁN MARTÍNEZ RAMOS, Representante Legal de la empresa SOPORTE REMOTO DE MÉXICO, S.A.P.I. de C.V., contra actos de la División de Contratación de Servicios Generales de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones del citado Instituto, derivados de la Licitación Pública Nacional número 00641322-037-09, convocada para la Contratación del Servicio de Centro de Contacto para la Atención, Orientación e Información, así como para Gestionar Servicios a Patrones y demás Sujetos Obligados, Derechohabientes, Jubilados y Público en General en la Republica Mexicana, al actualizarse la causal de improcedencia prevista en la fracción III del artículo 67 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, relativa a que los Actos impugnados no pueden surtir efectos legales o materiales por haber dejado de existir el objeto o la material el acto impugnado del cual derivan los motivos de inconformidad; por lo que la hoy inconforme deberá estarse a lo resuelto en la Resolución emitida por esta Autoridad Administrativa dentro del expediente de inconformidad No. IN-274/2009.-----

Por lo expuesto, fundado y motivado, con los preceptos jurídicos invocados, es de resolverse y se: -----

RESUELVE

PRIMERO.- Con fundamento en el artículo 67 fracción III en relación con el 68 fracción III y 74 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y de acuerdo a lo analizado y valorado en el Considerando V de la presente Resolución, esta Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, determina sobreseer la inconformidad promovida por escrito de fecha 21 de septiembre de 2009, interpuesto por el C. JULIÁN MARTÍNEZ RAMOS, Representante Legal de la empresa SOPORTE REMOTO DE MÉXICO, S.A.P.I. de C.V., contra actos de la División de Contratación de Servicios Generales de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones del citado Instituto, derivados de la Licitación Pública Nacional número 00641322-037-09, convocada para la Contratación del Servicio de Centro de Contacto para la Atención, Orientación e Información, así como para Gestionar Servicios a Patrones y demás Sujetos Obligados, Derechohabientes, Jubilados y Público en General en la Republica Mexicana, al actualizarse la causal de improcedencia prevista en la fracción III del artículo 67 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; por lo que la hoy inconforme deberá estarse a lo resuelto en la Resolución



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.**

ÁREA DE RESPONSABILIDADES.

EXPEDIENTE No. IN-275/2009.

RESOLUCIÓN No. 00641/30.15/ 5832 /2009.

- 20 -

emitida por esta Autoridad Administrativa dentro del expediente de inconformidad No. IN-274/2009.-----

SEGUNDO.- La presente Resolución puede ser impugnada por el hoy inconforme, en términos del artículo 74 último párrafo de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mediante el recurso de Revisión que establece el Título Sexto, Capítulo Primero de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.-----

TERCERO.- Archívese en estos términos el expediente en que se actúa, como asunto total y definitivamente concluido para todos los efectos legales a que haya lugar.-----

Así lo resolvió y firma el C. Titular del Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social.- **NOTIFIQUESE.**-----

LIC. EDUARDO J. VIESCA DE LA GARZA

PARA: C. JULIÁN MARTÍNEZ RAMOS.- APODERADO LEGAL DE LA EMPRESA SOPORTE REMOTO DE MÉXICO, S.A.P.I. DE C.V.- CALLE MONTES URALES NO. 632, DESPACHO DEL PISO 3, COLONIA LOMAS DE CHAPULTEPEC, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, C.P. 11000, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL. Autorizando para oír y toda clase de notificaciones y documentos a los Licenciados

ING. SERGIO DURAN WONG.- TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS DE LA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, DURANGO No. 291, COL. ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.

C.P. AGUSTÍN AMAYA CHÁVEZ.- ENCARGADO DE LA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.- DURANGO No. 291, COL. ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.- TELS.- 55-53-58,97 y 57-26-17-00 EXT. 11732

C.C.P. LIC. LORENZO MARTÍNEZ GARZA.- TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.- REFORMA No. 476, 8º PISO, COL. JUÁREZ, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06698, MÉXICO, D.F.

LIC. MARIA DE LOURDES DEL PALACIO FLORES.- TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORÍA DE SERVICIOS MÉDICOS DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.- PARA SU CONOCIMIENTO Y EFECTO PROCEDENTES.

MCHS*CS*TFDEV