



GOBIERNO DE
MÉXICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes
y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales

ACTA CORRESPONDIENTE A LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-050GYR988-E16-2021

SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021

En la Ciudad de México, siendo las **11:00 horas** del **27 de agosto del año 2021**, en la Sala 2, del edificio ubicado en Durango número 291, Piso 8, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, se reunieron los servidores públicos y demás personas cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta, con objeto de llevar a cabo el **acto de Presentación y Apertura de Proposiciones** de la convocatoria a la licitación indicada al rubro para la "**Contratación del Servicio de Centros de Contacto 2021**", de acuerdo a lo previsto en los artículos **34** y **35** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, la Ley), **47** del Reglamento de la Ley (en adelante Reglamento); y el numeral **3.5. "Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones."** de la Convocatoria a la Licitación.

Este acto es presidido por el **Lic. José Gerardo Portugal Castillo**, Titular de la División de Servicios Integrales, como lo establece el numeral **5.3.8 inciso a)** de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, en correlación con el numeral **7.1.3.2.1.1** del Manual de Organización de la Dirección de Administración, servidor público facultado para presidir el presente evento.

Quien preside el acto informa que está siendo videograbado, de conformidad con lo dispuesto en los numerales **6** y **8** de la sección **II** del "Acuerdo por el que se expide el Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas, Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones", publicado en el Diario Oficial de la Federación (en adelante el DOF), el 20 de agosto de 2015; y los Acuerdos por los que se Modifica el Diverso que expide el Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas, Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones, publicados en el DOF el 19 de febrero de 2016 y el 28 de febrero de 2017.

De conformidad con el artículo **47** del Reglamento, el Presidente del acto indicó cerrar la puerta para no permitir el acceso posterior a la hora de inicio a ningún licitante, observador o servidor público ajeno al acto.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo **47, párrafo sexto** del Reglamento, el servidor público que preside el acto determinó que la apertura de los sobres iniciará con los que fueron recibidos de manera electrónica, haciendo constar lo siguiente:



GOBIERNO DE
MÉXICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes
y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales

ACTA CORRESPONDIENTE A LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-050GYR988-ET6-2021

SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021

Posteriormente, siendo las **11:24** horas del día **27 de agosto de 2021**, se procedió a verificar el envío de proposiciones por medios remotos de comunicación electrónica (CompraNet), reportando el sistema que se recibieron un total de **02** proposiciones, de los siguientes licitantes:

No.	Licitante	Partida ofertada
1	Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.	Partida única
2	Infocredit, S. de R.L. de C.V.	Partida única

Tal y como se puede observar en las pantallas del sistema CompraNet, que a continuación se insertan:

Procedimiento : 1064933 - CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021 Por adjudicar

Volver a la Lista Iniciar Evaluación Publicación DOF Duplicar Procedimiento ...

Administración del Procedimiento Monitoreo de Licitantes Grupo de Evaluación Fallo Discusiones Mensajes Unidad Compradora / Licitantes

Monitor de Participación del Licitante Análisis de Calificación de Proveedores Notificaciones Bitácora del Procedimiento

Monitor de Participación del Licitante + Añadir licitante tras la fecha de cierre Descargar Listado de Anexos Descargar Listado de Licitantes

SSS - Licitantes	Fecha en que el Licitante consultó el Procedimiento	Estado de la Proposición	PDF Enviado	Proposición	Anexo Técnico
1 BERVEL SA DE CV	11/08/2021 10:42 p. m.	No hay Proposición	--	-	0
2 GRUPO TELVISTA SA DE CV	09/08/2021 10:08 a. m.	Declinó Participación	--	-	0
3 GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACION Y CONOCIMIENTO SA DE CV	26/08/2021 05:44 p. m.	Contestado	TE	0	2
4 INFOCREDIT	06/08/2021 08:10 p. m.	Contestado	TE	0	2
5 MARIA ALEJANDRA RODRIGUEZ HERRERA	27/08/2021 10:31 a. m.	Declinó Participación	--	-	0
6 TAO SISTEMAS MEDICOS	07/08/2021 08:51 p. m.	No hay Proposición	--	-	0
7 TECNOLOGIAS DE INFORMACION AMERICA SA DE CV	25/08/2021 09:35 a. m.	No hay Proposición	--	-	0

Nº Proposiciones recibidas 2

Se comunica a los licitantes que se verificó el **Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados** disponible en

JA



ACTA CORRESPONDIENTE A LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-050GYR988-E16-2021

SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021

https://directoriosancionados.funcionpublica.gob.mx/SanFicTec/jsp/Ficha_Tecnica/SancionadosN.htm, así como el listado de las personas con las que el Instituto Mexicano del Seguro Social, se encuentra impedido de contratar conforme a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley y 88 del Reglamento, con corte al **27 de agosto de 2021**. De dicha verificación se constató que los licitantes participantes en el presente procedimiento no se encuentran en dichos listados, los directorios se anexan al expediente de la presente licitación.

Se informa que, por tratarse de una licitación pública electrónica, en términos de los artículos **26 bis**, fracción **II** y **27** de la Ley y en concordancia con el numeral **24** del “Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet”, las proposiciones recibidas a través del sistema CompraNet, no se imprimirán en su totalidad, toda vez que en dicho sistema, se tiene un expediente (carpeta virtual) el cual contiene toda la información que deriva de este acto.

Acto seguido se procedió a la recepción y apertura electrónica de los sobres que dicen contener las proposiciones de los licitantes, documentos que fueron extraídos del sistema CompraNet; revisando la documentación presentada de forma cuantitativa, sin entrar al análisis detallado de su contenido.

Después de registrar la recepción de la documentación presentada por los licitantes, esta acta cumple con lo dispuesto en el artículo **48**, fracciones **I** y **II** del Reglamento.

A continuación, con fundamento en el artículo **47 penúltimo párrafo** del Reglamento, se omitió la lectura de los precios unitarios ofertados para la partida única por lo que se anexan en esta Acta, copias de los documentos de las propuestas económicas que contienen dichos precios unitarios, como si a la letra se insertasen, por lo que únicamente se procedió a dar lectura a los importes totales de cada proposición, conforme a la relación de licitantes de la presente acta.

No.	Licitante	Total máximo (sin I.VA)	Total máximo (con IVA)
1	Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.	\$78,113,729.98	\$90,611,926.77
2	Infocredit, S. de R.L. de C.V.	\$85,075,977.91	\$98,688,134.37



GOBIERNO DE
MÉXICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes
y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales

ACTA CORRESPONDIENTE A LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-050GYR988-E16-2021

SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021

En este acto se hace entrega en medio magnético de la documentación que contiene las propuestas técnicas remitidas por los licitantes a través del sistema CompraNet al **Ing. Eduardo Oropeza Ortiz**, Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, para que en su carácter de Área Requirente/Técnica, procedan a realizar el análisis cualitativo correspondiente.

Con fundamento en el numeral **3.8**. "Documentación que se rubricará" de la Convocatoria, se rubricarán las Propuestas Económicas (**Anexo VIII**) de cada licitante, así como los formatos del **Anexo XIV** "Relación de entrega de documentación", por los servidores públicos asistentes al presente acto.

De conformidad con el artículo **35** fracción **III** de la Ley, las proposiciones se recibieron para su evaluación y con base en ella, se emitirá el fallo correspondiente, el cual será dado a conocer mediante medios remotos de comunicación electrónica a través del sistema CompraNet, el día **08 de septiembre de 2021** a las **17:00 horas**, mismo que podrá ser diferido, siempre y cuando, el nuevo plazo no exceda de 20 días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente.

Por tratarse de una Licitación Pública Electrónica, para efectos de su notificación y en términos del último párrafo del artículo 37 bis de la Ley, esta acta se difundirá a través de CompraNet en la dirección electrónica: <https://compranet.hacienda.gob.mx>, al concluir este acto y sustituye la notificación personal; asimismo, se informa que a partir de esta fecha, se pone a disposición de los licitantes copia de esta acta en la División de Servicios Integrales ubicada en Calle Durango número 291, piso 4, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, y se fijará un ejemplar del acta en el mural de comunicación ubicado en el mismo domicilio por un término no menor de cinco días hábiles.

De conformidad con el artículo **47** del Reglamento, a este acto no asistió ninguna persona que haya manifestado su interés de estar presente en el mismo como observador.

Después de dar lectura a la presente Acta, se dio por terminado este acto, siendo las **13:11 horas, del 27 de agosto de 2021**.

Esta Acta consta de **17 fojas**, de las cuales **05 fojas** impresas por una sola de sus caras corresponden a la presente Acta, **06 fojas** impresas por una sola de sus caras



ACTA CORRESPONDIENTE A LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-050GYR988-E16-2021

SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021

corresponden a las Propuestas Económicas (Anexo VIII), y **06 fojas** impresas por una sola de sus caras corresponden a la Relación de entrega de documentación (Anexo XIV), firmando para los efectos legales y de conformidad, los asistentes a este acto, quienes reciben copia de la misma.

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:

Nombre	Área	Firma
Lic. José Gerardo Portugal Castillo	Titular de la División de Servicios Integrales	
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional	
Lic. Mayra Selene García Aguilar	Coordinación de Legislación y Consulta	

Por el Órgano Interno de Control

Nombre	Área	Firma
Lic. Pedro Alberto Reynoso Morales	Órgano Interno de Control	

-----Fin del Acta-----

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E16-2021,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio de Centros de Contacto 2021"

Ciudad de México a 27 de agosto del 2021

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Presente,

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

N° LA-050GYR988-E16-2021

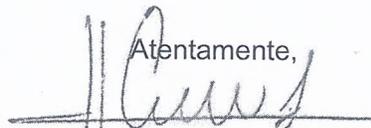
"Contratación del Servicio de Centros de Contacto 2021"

Anexo VIII Propuesta Económica.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

(EFICASIA)

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E16-2021,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio de Centros de Contacto 2021"

Ciudad de México a 27 de agosto del 2021

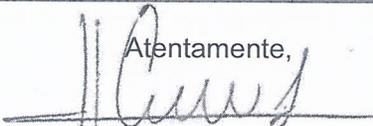
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Presente,

Anexo VIII Propuesta Económica.

Me refiero al procedimiento de licitación pública electrónica nacional No. LA-050GYR988-E16-2021, en el que mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., participa a través de la presente proposición.

Precios Unitarios Servicio de Centros de Contacto 2021 Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)							
A	B	C	D	E	F	G	H
No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Mínimo	Máximo	Precio	Valor total	Valor total
Atención Telefónica							
Llamadas de Entrada							
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	HORAS	2,778	6,944	\$ 149.00	413,872.33	1,034,680.83
2	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea		122,307	305,768	\$ 156.00	19,079,892.00	47,699,730.00
3	Agente Especializado (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con		27,852	69,630	\$ 198.00	5,514,696.00	13,786,740.00
Llamadas de Salida							
4	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra	HORAS	8,439	21,098	\$ 145.00	1,223,703.33	3,059,258.33
Posiciones Propias de Servicio							
5	Minutos PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	7,292	18,230	\$ 48.00	350,016.00	875,040.00
IVR (Interactive Voice Response)							
6	Minutos de uso de IVR (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	113,380	283,451	\$ 60.00	6,802,820.00	17,007,050.00
Correo Electrónico							
7	de Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	7,528	18,819	\$ 9.00	67,749.00	169,372.50
8	Envío Masivo	por envío masivo	142	356	\$ 0.38	54.00	135.22
Chat (Mensajería en Internet)							
9	Atención por Chat	Minutos	15,463	38,658	\$ 2.09	46,234.37	115,585.93
Redes Sociales (Mensajería en Internet)							
10	Atención por Redes Sociales	HORAS	499	1,247	\$ 195.00	97,240.00	243,100.00
Mensajes de Texto (SMS)							
11	de Salida	por mensaje	431,045	1,077,612	\$ 0.86	370,698.41	926,746.03
12	de Entrada	por mensaje	7,125	17,813	\$ 0.86	6,127.50	15,318.75
13	envío masivo	por envío masivo	7,125	17,813	\$ 0.86	6,127.50	15,318.75
Mensajes de Voz							
14	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	38,937	97,343	\$ 1.26	49,061.04	122,652.60
Inteligencia de Negocio							
15	Agente Virtual Básico	por Evento	697	1,743	\$ 1.00	697.33	1,743.33
16	Agente virtual avanzado Tipo A	por Evento	697	1,743	\$ 1.00	697.33	1,743.33
17	Agente virtual avanzado Tipo B	por Evento	697	1,743	\$ 1.00	697.33	1,743.33
Servicios Adicionales							
18	Buzón de Voz	por Servicio	697	1,743	\$ 0.01	6.97	17.43
Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales							
19	Costo mensual por el servicio	por Servicio mensual	4	10	\$ 0.01	0.04	0.10
20	Costo de incrementales de canales	por Evento	50	125	\$ 0.01	0.50	1.25
21	Costo de incrementales de asientos (LICENCIAS)	por Evento	7	17	\$ 0.01	0.07	0.17
22	Costo de migración	por Evento	1	1	\$ 0.01	0.01	0.01
23	Tiempo de afectación de la migración	Sin afectación de la migración			\$ 0.01	0.01	0.01
Total sin IVA					\$ 970.27	\$ 34,030,391.18	\$ 85,075,977.91

Atentamente,


Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E16-2021,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio de Centros de Contacto 2021"

Ciudad de México a 27 de agosto del 2021

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
P r e s e n t e,

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA SECCIÓN I: PRECIOS UNITARIOS	
1	El participante deberá indicar como parte de su propuesta económica al RFP, los precios unitarios que decida otorgar en cada concepto del servicio escribiéndolos en la columna "F" . Estos precios unitarios deberán estar redondeados a dos dígitos decimales (XX.XX) , deberán ser mayores a
2	Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en la columna B, el participante deberá considerar la definición de cada uno de ellos, de acuerdo a lo descrito en el anexo técnico de este RFP.
3	El archivo de manera automática indicará en la columna "G" y "H" las cotizaciones del costo mínimo y máximo de cada concepto de servicio ofertado, atendiendo a sus volumetrías, multiplicando las cantidades de servicio ubicadas en las columnas "D" y "E", por el Precio Unitario ofertado (columna "F") de cada concepto de servicio.
4	El archivo calculará de manera automática las suma resultante de la columna "G" y "H" en la celda correspondiente al "TOTAL sin IVA", indicando el valor de la propuesta económica del licitante.
5	Las únicas celdas en las que se espera algún valor de parte del licitante se han sombreado en color verde columna "F".
6	La volumetría que se presenta es únicamente de referencia para poder determinar la propuesta económica más solvente, la contratación se realizará con base en el presupuesto mínimo y máximo establecido.
7	No se deberá integrar en ningún precio unitario componentes de costo distintos a los definidos para dicho servicio en el anexo técnico del proyecto.
8	Esta Sección I debidamente llenada de acuerdo con estas instrucciones, deberá ser incorporado por el participante como parte de su Respuesta al RFP , tanto de forma impresa -debidamente firmado al pie del mismo, donde se indica- como de manera digital , usando como base este mismo archivo.
Todos los precios que aparecen en esta sección son sin IVA Los participantes deberán Ingresar la siguiente información en el formato:	

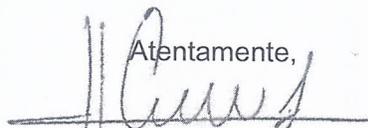
Vigencia de la oferta: Propuesta vigente por 90 días naturales)

Precios firmes durante la vigencia del contrato, expresados en Moneda Nacional

Nombre de la Empresa Participante: Infocredit, S. de R.L. de C.V.

Nombre del Representante Legal de la Empresa Participante Alejandro Canasi Lozano

Cualquier discrepancia que exista entre el resumen de la propuesta técnica y la económica será motivo de desechamiento.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E16-2021,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio de Centros de Contacto 2021"

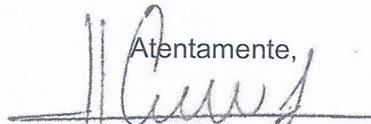
Ciudad de México a 27 de agosto del 2021

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
P r e s e n t e,

****Ochenta y cinco millones setenta y cinco mil novecientos setenta y siete pesos 91/100 MXN más IVA.**

Protesto lo necesario.

Atentamente,



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.





Licitación Pública Electrónica Nacional
LA-0500YR 589-E-16-2021
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021

Instituto Mexicano del Seguro Social
División de Administración
Unidad de Adquisición
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales

CIUDAD DE MEXICO A 27 DE AGOSTO DE 2021

Precios Unitarios							
Servicio de Centros de Contacto 2021							
Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)							
A	B	C	D	E	F	G	H
No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Mínimo	Máximo	Precio Unitario	Valor total mínimo sin IVA	Valor total máximo sin IVA
	Atención Telefónica						
1	Llamadas de Entrada Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto		2,778	6,944	107.78	299,376.91	748,442.28
2	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor	HORAS	122,307	305,768	115.96	14,182,719.72	35,456,799.30
3	Agente Especializado (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		27,852	69,630	115.96	3,229,717.92	8,074,294.80
4	Llamadas de Salida Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor	HORAS	8,439	21,098	120.00	1,012,720.00	2,531,800.00
5	Posiciones Propias de Servicio Minutos PS-F (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	7,292	18,230	87.00	634,404.00	1,586,010.00
6	IVR (Interactive Voice Response) Minutos de uso de IVR (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	113,380	283,451	89.76	10,177,018.72	25,442,546.80
7	Correo Electrónico de Salida (incluyendo atención al caso)		7,528	18,819	0.50	3,763.83	9,409.58
8	Envío Masivo	por envío masivo	142	356	0.50	71.17	177.92
9	Chat (Mensajería en Internet) Atención por Chat	Minutos	15,463	38,658	5.00	77,315.00	193,287.50
10	Redes Sociales (Mensajería en Internet) Atención por Redes Sociales	HORAS	499	1,247	120.00	59,840.00	149,600.00
11	Mensajes de Texto (SMS) de Salida	por mensaje	431,045	1,077,612	0.50	215,522.33	538,805.83
12	de Entrada	por mensaje	7,125	17,813	0.75	5,343.75	13,359.38
13	envío masivo	por envío masivo	7,125	17,813	0.50	3,562.50	8,906.25
14	Mensajes de Voz Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	38,937	97,343	5.80	225,836.53	564,591.33
15	Inteligencia de Negocio						
16	Agente Virtual Básico	por Evento	697	1,743	50	34,866.67	87,166.67
17	Agente virtual avanzado Tipo A	por Evento	697	1,743	120	83,680.00	209,200.00
	Agente virtual avanzado Tipo B	por Evento	697	1,743	120	83,680.00	209,200.00
	Servicios Adicionales						

(Handwritten signatures and initials in blue ink)

2

18	Buzón de Voz	por Servicio	1,743	3.90	2,719.60	6,799.00
	Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales					
19	Costo mensual por el servicio	por Servicio mensual	4	150,000.0	600,000.00	1,500,000.00
20	Costo de incrementales de canales	por Evento	50	2,000.0	100,000.00	250,000.00
21	Costo de incrementales de asientos (LICENCIAS)	por Evento	7	5,000.0	33,333.33	83,333.33
22	Costo de migración	por Evento	1	450,000.0	450,000.00	450,000.00
23	Tiempo de afectación de la migración			0.0		
Tototal sin IVA						78,113,729.98

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA SECCIÓN I: PRECIOS UNITARIOS

- El participante deberá indicar como parte de su propuesta económica al RFP, los precios unitarios que decida otorgar en cada concepto del servicio escribiéndolos en la columna "F". Estos precios unitarios deberán estar redondeados a dos dígitos decimales (XX.XX), deberán ser mayores a cero en todos los casos y no podrán quedar en blanco.
- Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en la columna B, el participante deberá considerar la definición de cada uno de ellos, de acuerdo a lo descrito en el anexo técnico de este RFP.
- El archivo de manera automática indicará en la columna "G" y "H" las cotizaciones del costo mínimo y máximo de cada concepto de servicio ofertado, atendiendo a sus volúmetrias, multiplicando las cantidades de servicio ubicadas en las columnas "D" y "E", por el Precio Unitario ofertado (columna "F") de cada concepto de servicio.
- El archivo calculará de manera automática las suma resultante de la columna "G" y "H" en la celda correspondiente al "TOTAL sin IVA", indicando el valor de la propuesta económica del licitante.
- Las únicas celdas en las que se espera algún valor de parte del licitante se han sombreado en color verde columna "F".
- La volumetría que se presenta es únicamente de referencia para poder determinar la propuesta económica más solvente, la contratación se realizará con base en el presupuesto mínimo y máximo establecido.
- No se deberá integrar en ningún precio unitario componentes de costo distintos a los definidos para dicho servicio en el anexo técnico del proyecto.
- Esta Sección I debidamente llenada de acuerdo con estas instrucciones, deberá ser incorporado por el participante como parte de su Respuesta al RFP, tanto de forma impresa -debidamente firmado al pie del mismo, donde se indica- como de manera digital, usando como base este mismo archivo.

Todos los precios que aparecen en esta sección son sin IVA
Los participantes deberán Ingresar la siguiente información en el formato:

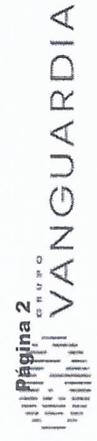
Vigencia de la oferta: (expresar al menos 90 días naturales)

Precios firmes durante la vigencia del contrato, expresados en Moneda Nacional

Nombre de la Empresa Participante: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACION Y CO

Nombre del Representante Legal de la Empresa Participante CARLOS SANDOVAL O

Cualquier discrepancia que exista entre el resumen de la propuesta técnica y la económica será motivo de desechamiento.



RAJO PROJE... VERDAD
CARLOS SANDOVAL OJEDA
REPRESENTANTE LEGAL

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@cegvia.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

www.cegvia.com

Handwritten signatures and initials in blue ink.



GOBIERNO DE
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

ANEXO XIV
RELACIÓN DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

NOMBRE DEL LICITANTE: Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento SA de CV

DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Acreditamiento de Personalidad Jurídica y datos de notificación. Anexo IV.	4.1 4.1.1*	✓	1a8
Manifestación de Nacionalidad Mexicana. Anexo V	4.1 4.1.2.*	✓	9
Escrito de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP. Anexo VI.	4.1 4.1.3.*	✓	10
Declaración de integridad. Anexo VII.	4.1 4.1.4.*	✓	11
Convenio de participación conjunta Anexo III. (Solamente si participa de forma conjunta)	4.1 4.1.5.*	N/A	12
Escrito de estratificación de MIPYME Anexo IX. (Solamente en caso de que el licitante pertenezca a la estratificación de MIPYME).	4.1 4.1.6.*	✓	13
Escrito de no conflicto de interés. Anexo XIII.	4.1 4.1.7.	✓	14
Escrito de aceptación de las disposiciones del Sistema CompraNet	4.1 4.1.8.	✓	15
Información reservada y confidencial. Anexo X.	4.1 4.1.9.	✓	16
Escrito de integridad solicitado por la Comisión Federal de Competencia. Anexo XII.	4.1 4.1.10.	✓	17 a 19
Manifiesto del "Protocolo de Actuación en materia de Contrataciones Públicas y Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones"	4.1 4.1.11	✓	20 a 22
Relación de entrega de documentación que debe presentar el licitante. Anexo XIV.	4.1 4.1.12	✓	23 a 26

[Handwritten signatures and initials]



GOBIERNO DE
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Aviso de Privacidad simplificado de los procedimientos de adquisiciones de bienes, arrendamientos y contratación de servicios. Anexo XV.	4.1 4.1.13	/	27 a 31
Nota Informativa OCDE. Anexo XI.	4.1 4.1.14	/	32 a 36
Opiniones positivas de cumplimiento.	4.1 4.1.15.	/	37 a 43

PROPUESTA TÉCNICA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Propuesta Técnica.	4.2.1*	/	1 a 343
Licencias permisos, registros, certificados o autorizaciones.	4.2.2*	/	344 a 345
Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.	4.2.3*	/	346 a 1617
Escrito de confidencialidad.	4.2.4*	/	1618
Carta de liberación de responsabilidad.	4.2.5*	/	1619 a 1621
Curriculum o carta de recomendación o constancia laboral del personal propuesto	4.2.6.1	/	1622 a 1771
Título o Cédula del personal propuesto.	4.2.6.2	/	1772 a 1980
Constancias de acreditación de cursos.	4.2.6.3	/	1981 a 2049
Diagramas técnicos.	4.2.6.4	/	2050 a 2075
Declaraciones fiscales.	4.2.6.5	/	2076 a 2130
Participación de discapacitados.	4.2.6.6	/	2131 a 2132
Participación de MIPYMES.	4.2.6.7	/	2133 a 2140

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



GOBIERNO DE
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

PROPUESTA TÉCNICA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Políticas y prácticas de igualdad de género.	4.2.6.8	✓	2141 a 2142
Contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo.	4.2.6.9	✓	2143 a 6665
Metodología.	4.2.6.10	✓	6666 a 6843
Plan de trabajo.	4.2.6.11	✓	6844 a 6868
Plantilla y organigrama.	4.2.6.12	✓	6869 a 6872
Matriz de escalación.	4.2.6.13	✓	6873 a 6879
Cumplimiento de contratos:	4.2.6.14	✓	6880 a 7578

PROPUESTA ECONÓMICA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Propuesta Económica, Anexo VIII.	4.3.*	✓	1 a 2

EL NO PRESENTAR LOS DOCUMENTOS QUE SE IDENTIFICAN CON (*) AFECTA LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN.

Contiene Anexos Genéricos

Ciudad de México, a 27 de agosto de 2021

Recibi documentos

Lic. José Gerardo Portugal Castillo
Titular de la División de Servicios Integrales



GOBIERNO DE
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

ANEXO XIV
RELACIÓN DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

NOMBRE DEL LICITANTE: Infocredit, SA de CV.

DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Acreditamiento de Personalidad Jurídica y datos de notificación. Anexo IV.	4.1 4.1.1.*	/	1a 372
Manifestación de Nacionalidad Mexicana. Anexo V	4.1 4.1.2.*	/	373 a 374
Escrito de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP. Anexo VI.	4.1 4.1.3.*	/	375 a 376
Declaración de integridad. Anexo VII.	4.1 4.1.4.*	✓	377 a 378
Convenio de participación conjunta Anexo III. (Solamente si participa de forma conjunta)	4.1 4.1.5.*	N/A	379 a 380
Escrito de estratificación de MIPYME Anexo IX. (Solamente en caso de que el licitante pertenezca a la estratificación de MIPYME).	4.1 4.1.6.*	✓	381 a 382
Escrito de no conflicto de interés. Anexo XIII.	4.1 4.1.7.	/	383 a 384
Escrito de aceptación de las disposiciones del Sistema CompraNet	4.1 4.1.8.	/	385 a 386
Información reservada y confidencial. Anexo X.	4.1 4.1.9.	/	387 a 389
Escrito de integridad solicitado por la Comisión Federal de Competencia. Anexo XII.	4.1 4.1.10.	/	390 a 394
Manifiesto del "Protocolo de Actuación en materia de Contrataciones Públicas y Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones"	4.1 4.1.11	/	395
Relación de entrega de documentación que debe presentar el licitante. Anexo XIV.	4.1 4.1.12	/	396 a 411

[Handwritten signatures and initials]



GOBIERNO DE
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Aviso de Privacidad simplificado de los procedimientos de adquisiciones de bienes, arrendamientos y contratación de servicios. Anexo XV.	4.1 4.1.13	✓	412 a 417
Nota Informativa OCDE. Anexo XI.	4.1 4.1.14	✓	418 a 425
Opiniones positivas de cumplimiento.	4.1 4.1.15.	✓	426 a 429

PROPUESTA TÉCNICA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Propuesta Técnica.	4.2.1*	✓	1 a 474
Licencias permisos, registros, certificados o autorizaciones.	4.2.2*	✓	475 a 493
Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.	4.2.3*	✓	494 a 1413
Escrito de confidencialidad.	4.2.4*	✓	1414 a 1415
Carta de liberación de responsabilidad.	4.2.5*	✓	1416 a 1417
Curriculum o carta de recomendación o constancia laboral del personal propuesto	4.2.6.1	✓	5162 a 5433
Título o Cédula del personal propuesto.	4.2.6.2	✓	5434 a 5486
Constancias de acreditación de cursos.	4.2.6.3	✓	5487 a 5551
Diagramas técnicos.	4.2.6.4	✓	1418 a 1446
Declaraciones fiscales.	4.2.6.5	✓	1447 a 1448
Participación de discapacitados.	4.2.6.6	✓	1449 a 1450
Participación de MIPYMES.	4.2.6.7	✓	1451 a 1453

g

J A



GOBIERNO DE
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

PROPUESTA TÉCNICA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Políticas y prácticas de igualdad de género.	4.2.6.8	/	1454 a 1455
Contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo.	4.2.6.9	/	1456 a 1829
Metodología.	4.2.6.10	/	4830 a 4855
Plan de trabajo.	4.2.6.11	/	4856 a 4915
Plantilla y organigrama.	4.2.6.12	/	4916 a 4930
Matriz de escalación.	4.2.6.13	/	4931 a 4942
Cumplimiento de contratos.	4.2.6.14	/	4943 a 5161

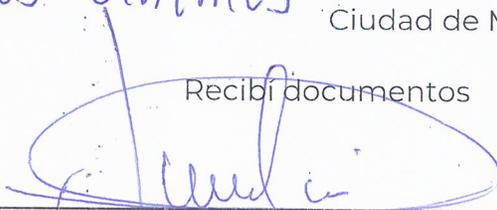
PROPUESTA ECONÓMICA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Propuesta Económica, Anexo VIII.	4.3. *	/	1 a 4

EL NO PRESENTAR LOS DOCUMENTOS QUE SE IDENTIFICAN CON (*) AFECTA LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN.

Contiene Anexos Genéricos

Ciudad de México, a 27 de agosto de 2021

Recibí documentos


Lic. José Gerardo Portugal Castillo
 Titular de la División de Servicios Integrales

