

**Concurso para desarrollar un modelo para CFE Calificados que permita evaluar la experiencia de los clientes.**

CFE CALIFICADOS, S.A. DE C.V. EMPRESA CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 114,239 PASADA ANTE LA FÉ PÚBLICA DEL NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 211 DE LA CIUDAD DE MÉXICO, CONVOCA A PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CONCURSO: “Desarrollar un modelo para CFE Calificados que permita evaluar la experiencia de nuestros clientes (*Customer Experience*)”, conforme a lo siguiente:

**1. DESCRIPCIÓN BREVE DE LOS BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS.**

CFE CALIFICADOS, S.A. DE C.V., solicita el desarrollo de un modelo para CFE Calificados que permita evaluar la experiencia de nuestros clientes (*Customer Experience*) para conocer el nivel de solidez del servicio brindado en todos sus componentes; además de la recomendación y lealtad generada, a fin de determinar las acciones de mejora de los puntos que lo conforman (*Customer Journey*).

**2. CALENDARIO DE LAS ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO.**

| Evento                                      | Fecha                              | Hora               |
|---|------------------------------------|--------------------|
| Publicación de convocatoria                 | 10 de julio de 2019                | Abierta            |
| Límite para preguntas sobre la convocatoria | 15 de julio de 2019                | Abierta            |
| Aclaración de los documentos del concurso.  | 18 de julio de 2019                | Abierta            |
| Presentación y apertura de ofertas.         | 23 de julio de 2019                | Antes de las 14:00 |
| Evaluación de ofertas.                      | 23 de julio al 2 de agosto de 2019 | Abierta            |
| Emisión del fallo.                          | 2 de agosto de 2019                | 14:00              |

**2.1 Publicación de convocatoria.**

La convocatoria se publicará en la página web de CFE Calificados el día 10 de julio de 2019.

## **2.2 Aclaración de los documentos del concurso.**

En caso de que los ofertantes tengan alguna pregunta sobre la convocatoria, deberán realizarla a través de correo electrónico a la dirección [administracion@calificados.cfe.mx](mailto:administracion@calificados.cfe.mx) a más tardar el día 15 de julio de 2019, las cuales serán contestadas el 18 de julio de 2019.

## **2.3. Presentación y apertura de ofertas.**

Las ofertas se deben entregar en sobre cerrado de forma inviolable, que contenga la documentación legal y administrativa, así como la oferta técnica y económica debidamente firmada por su Representante Legal el día 23 de julio de 2019 antes de las 14:00 horas en el domicilio ubicado en Paseo de la Reforma 412 piso 7, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, 06600 Ciudad de México.

## **2.4. Evaluación de ofertas.**

La evaluación de ofertas corresponde única y exclusivamente a la empresa CFE Calificados, la cual deberá emitirse antes de la hora prevista para la emisión del fallo.

CFE Calificados no tendrá ninguna responsabilidad por la recepción o preparación de una oferta, por lo que todos los concursantes deberán asumir los costos asociados a la misma, así como tampoco tendrá ningún tipo de responsabilidad en caso de desechar una o todas las ofertas presentadas, ni por declarar desierto el procedimiento, suspenderlo o cancelarlo.

## **2.5. Emisión del fallo.**

CFE Calificados dará a conocer el resultado de la evaluación de ofertas y el fallo del concurso el 2 de agosto de 2019 a las 14:00 horas en el domicilio ubicado en Paseo de la Reforma 412 piso 7, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, 06600 Ciudad de México.

## **3. DATOS GENERALES DE CFE CALIFICADOS.**

Las etapas del procedimiento se celebrarán en la calle de Paseo de la Reforma 412 piso 7, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, 06600 Ciudad de México, para cualquier duda o comentario enviar correo electrónico a [administracion@calificados.cfe.mx](mailto:administracion@calificados.cfe.mx) o al teléfono 4123 5444, con atención al Lic. César Román Baños Zavala.

## **4. PLIEGO DE REQUISITOS.**

### **4.1. Tipo y carácter del procedimiento de Contratación**

El presente concurso tiene por objeto seleccionar de manera objetiva e imparcial a la empresa que preste el servicio para desarrollar un modelo para CFE Calificados que

permita evaluar la experiencia de nuestros clientes (*Customer Experience*); lo anterior para conocer el nivel de solidez del servicio brindado en todos sus componentes; además de la recomendación y lealtad generada, a fin de determinar las acciones de mejora de los puntos que lo conforman (*Customer Journey*), que CFE Calificados requiere.

#### **4.2. Descripción detallada del servicio solicitado.**

CFE Calificados requiere contar con un modelo que permita evaluar la experiencia de nuestros clientes (*Customer Experience*) para conocer el nivel de solidez del servicio brindado en todos sus componentes; además de la recomendación y lealtad generada, a fin de determinar las acciones de mejora de los puntos que lo conforman (*Customer Journey*).

En el servicio se debe incluir diseño, elaboración, aplicación, análisis de resultados del modelo propuesto de mejora con base en lo estipulado en el Anexo Técnico, en caso de requerir asesoría, ésta se brindará hasta la conclusión del contrato con el proveedor.

#### **4.3. Requisitos que deben cumplir los concursantes.**

Para garantizar que la implementación del modelo solicitado sea de la más alta calidad, la propuesta debe elaborarse tomando en cuenta los alcances y condiciones enumerados en este documento y en el anexo técnico, y deberá entregarse en el domicilio de CFE Calificados, en español, en original firmado y con la siguiente documentación:

- a) Carta de presentación de la propuesta firmada por el Representante Legal indicando en ella su conocimiento y conformidad con la solicitud de propuesta. Debe contener el nombre o razón social, el domicilio fiscal, el número telefónico y dirección electrónica. La presentación de esta carta no implica que el proponente esté ofreciendo o cumpliendo los requisitos de la solicitud de propuesta.
- b) Entregar referencias de experiencia comprobable implementando alcances de proyecto similares; para ello deberá anexar 2 cartas de recomendación en original de servicios de encuesta de satisfacción y lealtad de clientes, dichas cartas deben contener nombre, puesto, dirección de correo electrónico, teléfono de oficina y descripción del servicio del responsable de la empresa que contrato el servicio mencionado.
- c) Entregar copia de perfil académico (título y/o cédula profesional) de los encuestadores de la entrevista de profundidad, anexando carta de declaratoria de verdad que indique que documentación es fidedigna, firmada por el representante legal.

- d) El participante deberá presentar su carta de cumplimiento de obligaciones fiscales.
- e) El participante deberá presentar copia de los siguientes documentos en su propuesta:
  - ✓ Acta constitutiva.
  - ✓ Poder notarial del representante legal.
- f) Para garantizar la seriedad de las propuestas enviadas, los participantes deberán adjuntar a su propuesta un cheque de garantía de sus posturas por un monto de \$50,000.00 (Cincuenta mil pesos 00/100 M.N.). Dicho cheque deberá expedirse a nombre de CFE CALIFICADOS S.A. DE C.V. y deberá estar cruzado. Una vez que la empresa haya emitido su fallo, ésta procederá a devolver dichos cheques a los participantes, en el entendido que, si la empresa que sea favorecida por el fallo de este concurso renunciara a dicha adjudicación, CFE Calificados se reserva el derecho a cobrar este cheque por concepto de penalización.
- g) Carta suscrita por su Representante Legal en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que su representada no se encuentra en ninguno de los supuestos que a continuación se señalan:
  - I. Que no existe conflicto de intereses con la CFE, sus empresas productivas subsidiarias o sus empresas filiales de conformidad con lo establecido en la Ley de la Comisión Federal de Electricidad;
  - II. Que no está inhabilitada para ejercer el comercio o su profesión;
  - III. Que no está inhabilitada para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público;
  - IV. Que no se encuentra inhabilitada por la autoridad competente, conforme a las leyes de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas;
  - V. Que no se encuentra sancionada por la Secretaría de la Función Pública con el impedimento para presentar propuestas o celebrar contratos.
  - VI. Que, al momento de la presentación de ofertas, no ha incumplido contratos celebrados con CFE Calificados por causas imputables al concursante y/o presenten adeudos pendientes de solventar con CFE Calificados o que ésta haya procedido a demandar el cumplimiento forzoso o la rescisión de un contrato.
  - VII. Que no ha obtenido, de manera indebida, información privilegiada relacionada con el objeto de la Contratación de que se trate. Se entenderá por información

privilegiada, aquella que coloque a la persona que la posea, en una situación de ventaja con relación a los demás participantes;

- VIII. Que no tiene incumplimiento grave de sus obligaciones fiscales y/o laborales;
- IX. Que no ha sido sancionado en términos de la Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas;
- X. Que no es una persona bloqueada en términos del artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito;
- XI. Que no ha dejado de firmar un contrato adjudicado previamente por CFE Calificados; o
- XII. Que no utiliza a terceros para evadir lo dispuesto en los incisos anteriores.

Cualquier otra información o documentación necesaria que en su momento requiera CFE Calificados, lo cual será dado a conocer con oportunidad.

Los documentos podrán requerirse en original para cotejo y una copia legible del mismo documento.

#### 4.4. Integración de la oferta.

Los concursantes deberán integrar su oferta estructurada conforme a las especificaciones indicadas en el Anexo Técnico, considerando los siguientes puntos:

1. **Descripción General del modelo.** Los concursantes deberán describir cada uno de los servicios propuestos como solución según lo solicitado en el anexo técnico 1
2. **Modelo ofrecido.** Se deberá describir la funcionalidad del modelo propuesto, las ventajas y alcances de cada uno de ellos según el anexo técnico 1.
3. **Descripción de los servicios de soporte.** Deberán indicar las condiciones de los servicios. La mecánica de trabajo, el ejecutivo a cargo del proyecto así como del personal que participa en el servicio.
4. **Especificaciones Técnicas.** Especificaciones técnicas del software que integre su propuesta de servicio
5. **Plan de trabajo.** Deberán realizar una propuesta de trabajo con un tiempo máximo de 9 semanas una vez emitido el fallo.
6. **Propuesta Económica.** Deberán desglosar el precio de cada uno de los servicios que conforman la propuesta solución, así como de los servicios adicionales que

tienen un costo extra al pago.

7. **Anexos.** Documentos solicitados en el numeral 4.3 Requisitos que deben cumplir los concursantes.

Toda la información debe ser presentada en forma clara, detallada y desglosada, de tal manera que se facilite su análisis y evaluación.

#### **4.5. Vigencia del Contrato.**

La duración del contrato será por 1 (un) año, para el primer plazo de aplicación. El contrato de servicio podrá ser renovado anualmente a petición de CFE Calificados, previo acuerdo de ambas partes.

#### **4.6. Fecha de entrega del servicio.**

La fecha de finalización del estudio será de 9 semanas.

#### **4.7. Responsabilidad del prestador de servicio.**

El prestador será responsable de la calidad del servicio ofrecido y por los vicios ocultos de los servicios adquiridos por CFE Calificados por un plazo no menor de doce meses contados a partir de la fecha en que concluya el contrato.

#### **4.8. Cambios al servicio solicitado.**

CFE Calificados se reserva el derecho de hacer cambios a esta solicitud, sin que estos sean arbitrarios y sean para mejoras del proceso a que se refiere este documento.

#### **4.9. Vigencia de la propuesta.**

Los proponentes deberán indicar el término dentro del cual CFE Calificados podrá considerar válida su propuesta. Este término empezará a contarse desde la fecha de recepción de la propuesta, el cual no podrá ser inferior a 30 (treinta) días calendario.