TRANSPARENCIA MEXICANA

Ciudad de México, a 12 de febrero de 2010

Lic. Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena
Jefe del Servicio de Administración Tributaria
P r e s e n t e

Estimado Licenciado Ortiz Mena,

En cumplimiento al Contrato celebrado entre el Servicio de Administración Tributaria y Transparencia Mexicana, y como parte de nuestra colaboración en el monitoreo del procedimiento de licitación número 06101072-039/2009, para la contratación de la prestación de los servicios relativos a la "Solución Tecnológica para el Servicio de Cobranza", enviamos a usted el Informe que presentamos como resultado de nuestra intervención en dicho proceso.

Como usted sabe, la colaboración de Transparencia Mexicana tiene sentido y se perfecciona cuando se difunden los resultados de su presencia testimonial en los procesos en los que participamos. Es justo decir que la fuerza que alcanza la publicación del testimonio social, radica en que la sociedad civil esté al tanto de la transparencia con la que los funcionarios, públicos o no, se conducen. Por lo anterior le sugerimos enfáticamente, la publicación íntegra del informe como evidencia del esfuerzo que realizan en la lucha contra la corrupción.

Le agradecemos su confianza, y le enviamos un cordial saludo.

Atentamente,

Eduardo A. Bohórquez
Director Ejecutivo

SAT ADMINISTRACIÓN GENERAL DE RECURSOS Y SERVICIOS ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE RECURSOS MATERIALES
19 FEB. 2010
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MATERIALES "1"
RECIBIO: HORA: 10:14

Ccp. Julio Alberto Belmont Garibay. Administrador General de Recursos y Servicios. SAT
Juan Carlos González Velez. Administrador central de Recursos Materiales. SAT
Manuel González Franco. Administrador de Recursos Materiales "1". SAT
Gustavo Adolfo Aguilar Espinosa de los Monteros. Titular de Órgano Interno de Control. SFP
Esperanza Esparza Cadena. Titular de la Unidad de Contrataciones Públicas. SFP
Cuauhtémoc Brenes Ramos. Director de Testigos Sociales. SFP

TRANSPARENCIA MEXICANA

Informe que presenta Transparencia Mexicana relativo a su participación como Testigo Social en el Monitoreo del Procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta de Servicios número 06101072-039/2009, para la contratación de la prestación de los servicios relativos a la "Solución Tecnológica para el Servicio de Cobranza", convocado por el Servicio de Administración Tributaria.

A LA SOCIEDAD EN GENERAL:

Presentamos el informe de Transparencia Mexicana, A.C. (TM) correspondiente a su participación como Testigo Social en el Monitoreo de la licitación número 06101072-039/2009, relativa a la contratación del servicio de "Solución Tecnológica para el Servicio de Cobranza", a la que convocó el Servicio de Administración Tributaria (SAT), órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

1. Antecedentes.

El Servicio de Administración Tributaria busca facilitar los trámites y la relación con los contribuyentes para motivar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales. En ese sentido, el SAT se planteó cumplir con este objetivo a partir del planteamiento de redefiniciones en materia de procesos, organización, recursos humanos, modelos de información y el aprovechamiento de las tecnologías disponibles.

De acuerdo con lo anterior, surge la necesidad de implementar una Solución Tecnológica para eficientar los procesos de negocio de Cobranza que realiza el SAT, mediante la automatización de actividades y la integración de un repositorio de información confiable y oportuna, que permita incrementar la recuperación y el valor de la cartera. La Solución Tecnológica planteada por el SAT, apoyará los procesos de negocio a nivel Central y Local de la Administración General de Recaudación. Por ello, se hizo necesario para el SAT contar con una Solución Tecnológica para el Servicio de Cobranza que apoye a los

procesos de negocio, por lo que a partir de una serie de dictaminaciones tecnológicas de la entidad, el SAT decidió utilizar la herramienta de *Oracle ETM versión 2.2*, con la cual ya cuenta el SAT, con objeto de lograr la automatización de los procesos inherentes a las gestiones de cobranza de la entidad.

2. Colaboración de Transparencia Mexicana

Mediante oficio número 300-03-01-0000-2009-01757, de fecha 15 de octubre de 2009, Transparencia Mexicana, A.C. fue informada de su designación como Testigo Social en el marco del proceso de Licitación Pública, Nacional, Mixta de Servicios relativa a la Solución Tecnológica para el Servicio de Cobranza. La designación de TM estuvo a cargo del Comité de Designación de Testigos Sociales, de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas de la Secretaría de la Función Pública, en la Cuadragésima Tercera Sesión Ordinaria celebrada el 1 de octubre de 2009, y notificada al SAT el 7 de octubre de 2009 mediante oficio número UNCP/309/AC/00588/2009.

Alcances de la Participación de Transparencia Mexicana

TM es un observador ciudadano designado, en cumplimiento del artículo 26 Ter de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que establece que en las licitaciones públicas, cuyo monto rebase el equivalente a cinco millones de días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal y en aquellos casos que determine la propia Secretaría de la Función Pública, las contrataciones tengan participación de testigo social, en donde TM pretende contribuir a reducir el riesgo de actos de corrupción o cohecho en las licitaciones públicas que monitorea.

El monitoreo de licitaciones en las que colabora, desde la perspectiva de TM, es una herramienta con la que se pretende informar y dar certidumbre a la sociedad y a los

participantes de las licitaciones– tanto servidores públicos como licitantes o cualquier otro interesado en dichos procedimientos- sobre cómo se llevan a cabo las adquisiciones, ventas, concesiones, arrendamientos, etc.

El objetivo central y la meta final de la participación de TM, en el monitoreo de licitaciones, es hacer del conocimiento de la sociedad, las particularidades y condiciones en las que se realizó el procedimiento que se atestiguó.

Como parte de la metodología de trabajo de TM, designa un equipo técnico responsable de llevar a cabo el monitoreo de las licitaciones en las que colabora. El equipo técnico de TM, revisa la información relativa a los proyectos en los que participa (términos de referencia, anexos técnicos, estudios de mercado, y cualquier otro documento relativo a la licitación y la justificación de los proyectos), y plantea comentarios, preguntas y recomendaciones desde que inicia su participación, desde la pre convocatoria hasta el último acto público y conclusión de su participación. Por ello, está presente en cada una de las etapas de la licitación y asiste a reuniones internas de trabajo de la Convocante.

Los comentarios y recomendaciones planteadas por TM a lo largo de los procedimientos de licitación que monitorea, no son vinculantes. TM observa que las condiciones establecidas como requisitos para la integración de las propuestas, sean equitativas, apegadas a derecho, claras. También verifica que los elementos de evaluación sean objetivos, generen confianza y certidumbre a todos los actores de la licitación. TM vigila que no haya actos, omisiones o elementos de subjetividad que pongan en riesgo la integridad de los procedimientos que observa. TM plantea comentarios, observaciones y recomendaciones a la Convocante quien tiene la libertad de aceptarlos o no.

La participación y presencia de TM en estos procesos, no sustituye a los órganos de vigilancia y control legalmente facultados, sino que ofrece una visión imparcial que atestigua la forma en la que se desarrollan los procedimientos de licitación, así como, la equidad, objetividad, claridad y apego a la normatividad con la que se conducen las partes involucradas en estos procedimientos. El soporte principal del monitoreo de licitaciones que realiza TM, son las Declaraciones Unilaterales de Integridad que suscriben los

participantes en el procedimiento, tanto por parte de la entidad Convocante, como por parte de los licitantes que presentan propuestas. En dichas Declaraciones se registra explícitamente el compromiso de abstenerse de realizar actos para que los servidores públicos involucrados en la licitación induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado de los procedimientos, u otros aspectos que otorguen condiciones de ventaja a cualquiera de los participantes.

TM designó como Asesores Técnicos a el M.I. Alfredo Piero Mateos Papis y al M.A. José Antonio Thomsen Zenteno como responsables del monitoreo de la licitación para la contratación del servicio relativo a la Solución Tecnológica de Cobranza a la que convocó el SAT.

A partir de lo anterior, TM acompañó las siguientes etapas de la licitación:

- Revisión de la pre convocatoria y sus anexos
- Publicación de la pre convocatoria
- Publicación de la convocatoria
- Juntas de aclaraciones
- Recepción y apertura de propuestas
- Evaluación de propuestas técnicas y económicas
- Acto de fallo

Además de observar las etapas mencionadas, TM asistió a diversas reuniones de trabajo con el SAT.

3. Desarrollo del procedimiento de Licitación

TM revisó la convocatoria y los Anexos de la licitación en comento. Adicionalmente, compartió con el SAT comentarios y recomendaciones durante el procedimiento de licitación, mismos que fueron atendidos en todo momento por el SAT.

Publicación de la Convocatoria

De acuerdo a la publicación de la Convocatoria el SAT, el procedimiento se llevó a cabo con los siguientes actos:

Publicación de la convocatoria, en Compranet 19 de noviembre de 2009		
Junta de Aclaraciones en tres fases	Sesión pública de presentación y apertura de propuestas	Sesión pública de fallo
25 de noviembre de 2009 3 de diciembre de 2009 7 de diciembre de 2009	15 de diciembre de 2009	22 de Diciembre de 2009

Junta de Aclaraciones

Primera FASE de la Junta de Aclaraciones a la convocatoria.

La primera fase de la junta de aclaraciones, se realizó el 25 de noviembre de 2009 comenzando a la hora señalada en la convocatoria, de acuerdo a lo que pudo constatar TM.

Como parte de los requisitos establecidos en la convocatoria, las empresas tuvieron que entregar por escrito su manifestación de interés en participar en la licitación. En cumplimiento a lo anterior, las empresas que presentaron el manifiesto de interés fueron Galaz Yamazaki, Ruíz Urquiza, S.C., North American Software, S.A. de C.V., Azertia Tecnologías de la Información México, S.A. de C.V., Accenture, S.C., y Oracle México, S.A. de C.V

Todas las empresas interesadas en participar en la licitación, salvo Azertia Tecnologías de la Información México, S.A. de C.V., entregaron preguntas para ser contestadas por la convocante, de las que recibieron respuesta por parte del SAT en la 2ª fase de la junta de aclaraciones. De acuerdo a lo observado por TM, el SAT en la primera fase de la junta de aclaraciones realizó algunas precisiones a la Convocatoria, las que se asentaron en el acta que se levantó.

Segunda FASE de la Junta de Aclaraciones a la convocatoria.

Durante el desarrollo de la segunda fase de la junta de aclaraciones, el SAT informó que se realizaría un receso prácticamente al inicio de la misma, para esperar a que llegaran las respuestas a todas las preguntas que se habían formulado durante la primera sesión de aclaraciones y se recibieron nuevas preguntas para responderse en la tercera junta de aclaraciones. Al concluir el receso, el SAT entregó todas las repuestas a la primera junta de aclaraciones.

Tercera FASE de la Junta de Aclaraciones a la convocatoria.

A esta reunión asistieron únicamente los representantes de las empresas Accenture, S.C., Galaz Yamazaki, Ruíz Urquiza, S.C. y Oracle, S.A. de C.V.

Durante la tercera fase de la junta de aclaraciones, los licitantes entregaron solicitudes de aclaración de las respuestas que el SAT, les otorgó en la segunda fase, además de nuevas preguntas, motivo por el cual el SAT decretó un receso, a fin de que las áreas técnicas de la Convocante analizaran y respondieran todas las preguntas.

Durante el desarrollo de la sesión se formularon otras nuevas preguntas por parte de los licitantes, principalmente de la empresa Accenture, S.C. Después de transcurrido cierto tiempo el servidor público del SAT que presidió el acto, indicó que las nuevas preguntas se estaban volviendo repetitivas dado que los cuestionamientos realizados ya habían sido respondidos. Debido a lo anterior, el SAT dio por terminada la sesión de preguntas y

respuestas y de acuerdo a lo observado por TM, todos los asistentes manifestaron estar de acuerdo con esta decisión.

Presentación y Apertura de Propuestas

Los licitantes que entregaron propuestas fueron: Galaz Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. y Accenture, S.C.

La siguiente tabla muestra los montos presentados por los dos licitantes que presentaron propuestas:

Licitante	Descripción	Importe Mínimo con descuento	Importe Máximo con descuento
Galaz Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C.	Servicios de Solución para el Servicio de Cobranza	$186'209,104.00	$207'555,334.00
	Servicio de Capacitación (UF)		
	Servicios de Soporte Extendido		
	I.V.A. 15%	$27'931,366.00	$31'133,300.10
	Total	$214'140,470.00	$238'688,634.10
Accenture, S.C.	Servicios de Solución para el Servicio de Cobranza	$174'140,779.20	$188'314,518.00
	Servicio de Capacitación (UF)		

	Servicios de Soporte Extendido		
	I.V.A. 15%	$26'121,116.88	$28'247,177.70
	Total	$200'261,896.10	$216'561,695.70

Evaluación de Propuestas

TM tuvo acceso a las propuestas durante la reunión con las áreas responsables de la evaluación técnica por parte del SAT.

TM conoció la forma en que se calificó técnicamente a las propuestas de acuerdo a lo establecido en la tabla de Puntos y Porcentajes del Anexo 6 de la Convocatoria, así como los resultados de este procedimiento. TM constató que la propuesta de la empresa Galaz Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. no contenía el Anexo 2, Precios Unitarios Máximos de Referencia, omisión que conforme a lo establecido en la Convocatoria de la presente licitación constituía una causal de desechamiento de la propuesta.

Fallo

Conforme a la evaluación realizada por las áreas técnicas del SAT, la Convocante adjudicó el contrato a la empresa Accenture, S.C., por un monto mínimo de $174, 140, 779.20 (Ciento setenta y cuatro millones ciento cuarenta mil setecientos setenta y nueve pesos 20/100) y un monto máximo de $188, 314, 518.00 (ciento ochenta y ocho millones trescientos catorce mil quinientos dieciocho pesos 00/100 M.N.), dado que cumplió con todos los requisitos establecidos en la Convocatoria, y en función de que tanto la proposición técnica como económica resultaron solventes en términos de los requisitos establecidos por EL SAT y que el precio ofertado también resultó solvente y aceptable para el SAT.

TRANSPARENCIA MEXICANA

4. Inconformidades promovidas por los licitantes durante esta licitación

TM no tuvo conocimiento de que los licitantes hayan promovido inconformidades a esta licitación.

5. Comentarios y Recomendaciones de Transparencia Mexicana

TM observó que en todo momento, el procedimiento de licitación que monitoreo, estuvo apegado a la normatividad correspondiente.

En relación a la metodología de evaluación, que para este caso fue a través del método de puntos y porcentajes, establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, TM recomienda para licitaciones futuras, el SAT evalúe la posibilidad de ampliar la ponderación para el otorgamiento de puntos durante la evaluación de las propuestas. De tal forma que el desglose de los puntos sea tal, que permita que los licitantes tengan las mismas posibilidades de obtener la mayor cantidad de puntos posibles.

TM recomienda evitar en las Convocatorias, el uso de expresiones de términos generales, como "Mejores Prácticas de la Industria", "Prestación de Servicios bajo Estándares Internacionales", etc, ya que están sujetos a interpretación.

6. Opinión de TM

El SAT durante el desarrollo de la licitación se mostró abierto a los comentarios, recomendaciones y observaciones de TM.

En opinión de TM, el SAT realizó un evidente esfuerzo para resolver todas las dudas planteadas durante las juntas de aclaraciones por los licitantes.

TRANSPARENCIA MEXICANA

De acuerdo a lo observado por TM, la licitación convocada por el SAT se desarrolló en todo momento de conformidad con lo establecido en la Convocatoria de dicho procedimiento y con la normatividad aplicable.

Enero de 2010

Transparencia Mexicana A.C.

Testigo Social

José Antonio Thomsen Zenteno

Asesor Técnico designado

Alfredo Piero Mateos Papis

Asesor Técnico designado

Transparencia Mexicana, A.C. es una organización no gubernamental que enfrenta la corrupción en México desde una perspectiva integral, a través de políticas públicas y actitudes privadas que van más allá de la consigna política, para generar cambios concretos en el marco institucional y en la cultura de la legalidad en México. Fundada en 1999, es el Capítulo México de Transparencia Internacional, la coalición global contra la corrupción. Los miembros del Consejo Rector y su Presidente contribuyen voluntariamente al trabajo de la organización.