



Oficio No. 2018 06 000 DTI.

Ciudad de México, 5 de junio de 2018

**SOLICITUD DE CONTRATACIÓN POR PATENTES, DERECHOS DE AUTOR U  
OTROS DERECHOS EXCLUSIVOS (ARTÍCULO 41 FRACCIÓN I)**

**LIC. JESÚS ARMANDO FÉLIX RUBIO**  
Director General Adjunto de Administración,  
Operación y Tecnologías,  
Presente.

La Dirección de Tecnologías de la Información, ha resuelto con esta fecha, adjudicar la presente contratación al proveedor que a continuación se indica; determinando conveniente realizar un procedimiento de excepción a la licitación pública para la contratación de la Renovación del Mantenimiento y Soporte del Licenciamiento Correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (Protrust), por lo que le solicito su apoyo para llevar a cabo su formalización de acuerdo con lo siguiente:

En términos de lo dispuesto por la fracción I del artículo 71 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, me permito hacer de su conocimiento que el servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento a contratar, deberán cubrir las siguientes especificaciones / datos técnicos y cantidades:

La descripción de los servicios a contratar se detalla en el Anexo "A", adjunto a esta solicitud.

Para tales efectos, los plazos para la prestación de los servicios, serán los siguientes:

Por el periodo de 12 meses a partir de la fecha de contratación.

Las condiciones para la prestación de los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento, serán las siguientes:

- A. Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema de Operación Fiduciaria en SHF (PROTRUST).
- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.



- Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos (releases y fixes), para lo cual el Proveedor deberá comunicar a SHF la liberación de nuevas versiones de productos.
- Soporte técnico correctivo de anomalías y vulnerabilidades de origen del software, así como fallas y defectos de funcionalidad, conforme los niveles de servicio de atención a incidencias descritos en el Anexo "A", adjunto a esta solicitud.
- El soporte a la aplicación deberá ser en un horario de 9:00 a 20:00 horas de lunes a viernes,

**B. Soporte técnico especializado para la licencia.**

- Un total de 50 horas para la atención de posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, a ser utilizadas bajo solicitud de SHF en caso que se requieran.

**C. Depósito del código fuente del sistema (esquema Escrow Account).**

- Renovación del servicio de depósito de código en modalidad de Scrow Account, en concordancia con el contrato original, y para el plazo de la presente renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento.
- El esquema de depósito de código deberá incluir el código que actualmente integra el sistema de operación fiduciaria en SHF, así como las herramientas y/o componentes requeridos. El depósito deberá realizarse en instalaciones ubicadas en México, con empresa especializada para el resguardo correspondiente.

**D. La vigencia de la presente renovación será por doce meses a partir de su contratación.**

**Investigación de mercado.**

En términos de lo dispuesto por la fracción II del artículo 72 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se acredita que en el mercado sólo existe un posible oferente de los servicios de Mantenimiento y Soporte del Licenciamiento Correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (Protrust), con base en lo establecido en el documento que se adjunta, en el cual se hace constar que:

- Solutrust, S.A. de C.V. es propietaria de la marca y derechos de explotación del programa Protrust
- Solutrust, S.A. de C.V. es la única empresa que en México está autorizada para proporcionar los servicios que requieren ser contratados.



#### **Procedimiento de contratación solicitado:**

Adjudicación directa, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 41, fracción I de la ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### **Motivación del supuesto de excepción.**

La motivación para la contratación se basa en la necesidad de mantener en operación el Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (Protrust) durante el 2018 y 2019, por lo que se hace necesario contar con el mantenimiento recurrente de la licencia aplicativa del software Protrust en SHF, el cual requiere continuidad en su operación y contar con los servicios que le permitan a SHF ser atendido por personal capacitado y con amplia experiencia para resolver ágilmente las posibles fallas en los productos, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de las herramientas y las actualizaciones de corrección de errores.

Con el servicio de mantenimiento contratado, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (Protrust) para el periodo 2018 -2019.

En atención a todos los motivos anteriores, y considerando que se trata de un proveedor que posee la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos, y que solo existe un posible proveedor para brindar los servicios requeridos, se determina necesario adjudicar los servicios de Mantenimiento y Soporte del Licenciamiento Correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (Protrust), directamente con el proveedor propuesto para esta contratación.

#### **Fundamentación legal del supuesto de excepción.**

De conformidad con los artículos 40, 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 71 y 72 fracción II de su Reglamento, someto a su consideración, a efecto de que se sigan los trámites y procedimientos a que haya lugar, para la realización de un procedimiento de Adjudicación Directa, como excepción de una licitación pública, toda vez que derivado de la investigación de mercado realizada por esta Dirección, he determinado lo siguiente:

- A) Solustrust, S.A. de C.V. es propietaria de la marca y derechos de explotación del software Protrust y es la única empresa que en México está autorizada para proporcionar los servicios que requieren ser contratados.
- B) Debido a ello, el proveedor es el único autorizado para distribuir, comercializar y dar soporte técnico sobre los productos de software Protrust, con lo que se comprueba que solo existe un posible proveedor para brindar los servicios requeridos.



- C) No existe otra persona física o moral con la capacidad técnica o legal para la prestación del servicio requerido por SIF, distinto a dicha empresa.
- D) Resultando así, ser la adjudicación directa el procedimiento idóneo para obtener los servicios que se requieren, ya que con total eficacia y dentro del marco legal referido, efectivamente se adjudicaría al único proveedor que cuenta con la capacidad y experiencia para ofrecer las mejores condiciones de operación.

Asimismo, se adjunta a la presente solicitud, copia de la documentación que acredita fehacientemente la titularidad de la patente o los derechos que dan lugar a la contratación solicitada.

**Monto estimado de la contratación:**

El monto de la contratación es de: \$948,438.34 (Novecientos cuarenta y ocho mil cuatrocientos treinta y ocho pesos 34/100 M.N.) más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado.

**Forma de pago propuesta:**

El pago se realizará en una sola exhibición, en moneda nacional y en un plazo no mayor de 20 días naturales, contados a partir de la fecha en que se hayan recibido los servicios y presentado la factura respectiva, debidamente requisitada.

**PENAS CONVENCIONALES:** El importe de la pena convencional será, por cada día natural de retraso, de 1 al millar, sobre el monto de los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento no entregados o prestados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de atraso; de 1.5 al millar sobre el monto total de los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento no entregados o prestados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto total de los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento no entregados o prestados oportunamente, por los días naturales subsiguientes, en el entendido de que dicha penalización no excederá al importe de la garantía de cumplimiento de contrato.

**Persona (s) propuesta (s) para la adjudicación:**

La contratación que se solicita se realizará con Solutrust, S.A. de C.V.

**Datos generales que se requieren:**

- 1) Nombre o denominación social: Solutrust, S.A. de C.V.
- 2) Domicilio fiscal: Av Paseo de la Reforma 2620, Piso PH4  
Col. Lomas Altas, C.P. 11950,  
Ciudad de México
- 3) Teléfono: 5211-1303
- 4) Correo electrónico del contacto: javiersn@solutrust.com

### **Acreditamiento de los criterios en que se funda la excepción.**

El dictamen de excepción a la licitación pública se fundamenta en los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez y transparencia que establece el artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público conforme a lo siguiente:

#### **Economía**

En virtud de que no existe otra empresa que pueda ofrecer el mantenimiento recurrente de la licencia del software Protrust en SHF, no resulta procedente realizar una licitación pública, ya que generaría costos administrativos adicionales Injustificados.

Por otra parte, hacer un cambio para reemplazar la herramienta actual, presupone para SHF la necesidad de atender de manera adicional, el esfuerzo propio de migrarla hacia una nueva, crear nuevas conexiones e interfaces; adecuar los procesos y la parametrización relativa a las conexiones. Procesos que requerirían una considerable cantidad de tiempo.

Por lo tanto, no es opción considerar la adquisición de una plataforma alternativa al producto Protrust, debido principalmente al grado de integración de ésta y a las propias adecuaciones que el negocio requiere para migrarla hacia una nueva, lo que supondría un fuerte impacto para la Institución, debido a los costos, tiempo y esfuerzo que serían necesarios para instrumentar un cambio.

#### **Eficacia**

En este sentido, la realización de la contratación de mérito mediante el procedimiento de adjudicación directa permite optimizar los tiempos de contratación y asegura que las licencias renovadas sean originales y que se garantice la prestación de los servicios por la empresa autorizada por el fabricante del software, el cual cuenta con la capacidad y experiencia requeridas por SHF.

#### **Eficiencia**

La contratación de los servicios de Mantenimiento y Soporte del Licenciamiento Correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (Protrust), se realizará con estricto apego a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; por lo que con el cumplimiento de lo establecido en la Ley anteriormente citada y a la información contenida en este dictamen, se puede afirmar que con esta contratación, SHF estará en posibilidad de soportar las funciones y operaciones de negocio, basadas en el software Protrust de forma satisfactoria, lo que se traduce en el desarrollo eficiente en funciones sustantivas del personal.



### Imparcialidad y Honradez

La selección del procedimiento de contratación se realizó con estricto apego a las disposiciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Asimismo, después de haber realizado un análisis minucioso de las condiciones existentes en el mercado, se determinó que el procedimiento de contratación que se solicita es la única opción disponible para la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., por lo que he dado un cabal cumplimiento a los criterios de imparcialidad y honradez en la selección del procedimiento.

En particular, para acreditar los criterios de imparcialidad y honradez, manifiesto que he verificado que el(los) proveedor(s) que se pretende(n) contratar no se ubica(n) en ninguno de los supuestos a que se refieren los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

### Transparencia

El criterio de transparencia se acredita fehacientemente, mediante la investigación de mercado y el flujo de información que en todo momento fue accesible, clara, oportuna, completa y verificable, misma que se encuentra disponible en los archivos correspondientes a la Dirección de Tecnologías de la Información, mediante la cual se muestra que la información, documentación y demás soporte documental relativo a la contratación que nos ocupa, se presentó al participantes, dando cumplimiento a todos y cada uno de los principios del artículo 134 Constitucional a fin de asegurar las mejores condiciones de contratación para SHF.

Asimismo, se ratifica que lo que se busca motivar con la presente solicitud de excepción a la Licitación Pública, es que se tenga la posibilidad de contratar el servicio en comento mediante la adjudicación directa, con las mejores condiciones económicas y de eficiencia para SHF, ya que prevalece el interés público, en tanto que la adjudicación propuesta se efectúa sin perjuicio ni prevención alguna, con la más absoluta transparencia en el presente caso.

Cabe señalar que, con base en la investigación de mercado realizada por la Subdirección de Ingeniería de Sistemas, he determinado que el precio señalado para la presente contratación, se encuentra dentro de los rangos razonables de mercado y resulta conveniente para la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. en función de los beneficios que se obtendrán como resultado de llevar a cabo la contratación de mérito.



\$ 948,438.34 MN

PARTIDA 32701

(Patentes, Derechos de Autor, Regalías y Otros)

SOCIEDAD HIPOTECARIA  
FEDERAL, S.N.C.

SUBDIRECCIÓN DE PRESUPUESTO

★ US RUM 516 ★

SE CUENTA CON SUFICIENCIA PRESUPUESTAL

EN LA(S) PARTIDA(S) 32701

Vo.Bo. Suficiencia Presupuestal.

**No adeudo de contribuciones fiscales.**

De conformidad con las disposiciones en materia fiscal, adjunto a la presente solicitud, la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales prevista en la regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal aplicable para el 2016 expedida por el Servicios de Administración Tributaria, con la que se acredita que el proveedor propuesto no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo.

De igual manera, con la finalidad de dar cumplimiento al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social; publicados el 23 de diciembre de 2014 y 27 de febrero de 2015, se adjunta la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, en sentido positivo y vigente.

Asimismo, se adjunta la Constancia de Situación Fiscal en Materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, de conformidad con el Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda, para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos.

**En términos de los Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras públicas y servicios relacionados con las mismas, se precisa la siguiente información:**

- 1 El domicilio en que habrá de entregarse el servicio y el horario correspondiente para ello; será en Av. Ejército Nacional No. 180.7o. Piso, Col. Anzures, C.P. 11590, en la Ciudad de México en un horario de 9:00 a 18:00 horas.



- II. Condiciones específicas de entrega de los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento.
- III. El servidor público facultado para recibir los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento, quien será el responsable de su aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo y de determinar los incumplimientos en el caso de la fracción anterior, así como de hacer cumplir los plazos que se establezcan para tales efectos de acuerdo con estos Lineamientos; será el Subdirector de Ingeniería de Sistemas, Miguel Ángel Olivera Rincón.
- IV. El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción X de la Ley de Adquisiciones, para ser recibidos a satisfacción, así como el responsable de llevarlas a cabo y el tiempo requerido para su realización, el cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la prestación de los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento en el domicilio a que se refiere la fracción I de este lineamiento.
- V. El procedimiento para la devolución o rechazo para determinar el incumplimiento en la prestación de los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento, lo cual procederá conforme a lo que se identifique en la prueba que se señala en el párrafo anterior. En caso de incumplimiento, el servidor público facultado para recibir los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento dará aviso al proveedor y a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en el caso de que se deban aplicar penas.

### **Incumplimiento**

El incumplimiento en la prestación de los servicios, será comunicado al proveedor a más tardar en los cinco días hábiles siguientes a aquél en que éste se determine, señalando las razones que lo motivaron, las cuales deberán estar vinculadas a las condiciones establecidas en el contrato, indicando el plazo para su reposición o corrección.

### **Comprobantes Fiscales Digitales por Internet.**

#### **I. Área responsable, lugar y horario para su recepción:**

Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, sitio en Ejército Nacional 180, Piso 8, Colonia Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11590, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

#### **II. Documentos que deberán acompañarse al mismo:**

Se deberán emitir los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI o como en el futuro la legislación fiscal de México le designe a los comprobantes fiscales), que de conformidad con las disposiciones fiscales se requieran para comprobar los gastos y pagos realizados, los cuales deberán remitirse en archivos electrónicos XML y PDF (representación impresa) a las siguientes direcciones de correo electrónico: [macastaneda@shf.gob.mx](mailto:macastaneda@shf.gob.mx), [molvera@shf.gob.mx](mailto:molvera@shf.gob.mx) y [brobles@shf.gob.mx](mailto:brobles@shf.gob.mx)





Lo anterior, con el correspondiente respaldo de los CFDI (archivos formato PDF y XML), emitidos por cada institución en un dispositivo de almacenamiento (CD, DVD o USB).

- III. El servidor público facultado para validar que las facturas o los documentos que presente el proveedor para su pago, cumplan los requisitos fiscales correspondientes y aquéllos de aceptación del servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento que amparen, quien será responsable de devolver al proveedor la factura o el documento de que se trate, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, comunicándole los errores o deficiencias detectadas; será la Lic. Bertha Alicia Robles Quintero, Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales.

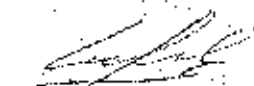
En el caso de que se comunique al proveedor la existencia de errores o deficiencias en la factura o el documento que hubiere presentado, será responsabilidad del proveedor subsanarlos y presentar nuevamente la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes en el menor tiempo posible.

En ningún caso procederá la devolución de facturas o de los documentos presentados por el proveedor, por errores que no afecten la validez fiscal del documento o por causas imputables a la dependencia o entidad.

Por otra parte, para dar cumplimiento de lo dispuesto en el artículo Décimo Segundo del Decreto de Austeridad y al lineamiento número 20 de los Lineamientos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas para el Uso Eficiente, Transparente y Eficaz de los Recursos Públicos, y las Acciones de Disciplina Presupuestaria en el Ejercicio del Gasto Público, así como para la Modernización de la Administración Pública Federal, solicito determine si la contratación de los servicios motivo de la presente solicitud será consolidada. Sin detrimento de lo anterior, esta contratación se considera consolidada entre las unidades administrativas de SHF, de acuerdo al Inciso I. de dicho lineamiento.

Con base en lo anterior, le informo que dicha contratación es indispensable para la realización de las actividades de esta Dirección a mi cargo, por lo que le solicito nuevamente su apoyo para llevar a cabo el procedimiento de contratación respectivo.

**Atentamente**

  
**Ing. Gregorio Linares Urenda**  
Director de Tecnologías de la Información



**ESTUDIO DE MERCADO.**

**CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO CORRESPONDIENTE AL SISTEMA DE OPERACIÓN FIDUCIARIA EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (PROTRUST).**

Abril 2018.

## Estudio de Mercado

Contratación de la renovación del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROTRUST)

### a) Fecha.

Ciudad de México a 19 de abril de 2018.

### b) Nombre de los servicios a contratar (Objetivo e Identificación del bien o servicio).

**Identificación del servicio:**

#### **CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO CORRESPONDIENTE AL SISTEMA DE OPERACIÓN FIDUCIARIA EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (PROTRUST).**

Sociedad Hipotecaria Federal Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, conforme a la fracción IX del artículo 4° de su Ley Orgánica, se encuentra facultada para practicar operaciones de fideicomiso y llevar a cabo mandatos y comisiones relativos a su fin, en tres vertientes: (i) cuando por ley se le asigne esa encomienda; (ii) cuando se trate de actos que coadyuven a la consecución de su objetivo, y (iii) cuando la propia Sociedad constituya fideicomisos para cumplir obligaciones laborales a su cargo.

A través de una estrategia que se encuadra dentro de la Misión y Visión de SHF, liderada por la Dirección General Adjunta Jurídico Fiduciaria, a través de la Dirección Jurídica de Negocios de SHF, se realiza la constitución de fideicomisos, mandatos y comisiones que coadyuven a la consecución de su objeto, mismo que en términos del artículo 2° de su Ley Orgánica consiste en:

I. Impulsar el desarrollo de los mercados primario y secundario de crédito a la vivienda, mediante el otorgamiento de crédito y garantías destinadas a la construcción, adquisición y mejora de vivienda, preferentemente de interés social, así como al incremento de la capacidad productiva y el desarrollo tecnológico, relacionados con la vivienda.

II. Garantizar financiamientos relacionados con el equipamiento de conjuntos habitacionales.

III. Desarrollar programas que promuevan la construcción de viviendas en zonas y comunidades indígenas en el territorio nacional con los recursos que se aprueben para tal efecto en el presupuesto de egresos.

A fin de contar con una herramienta tecnológica que permita generar y administrar negocios fiduciarios, y al mismo tiempo cumplir con la normatividad jurídica y administrativa aplicable, en 2013 SHF contrató la licencia de uso y servicios de soporte del Sistema de Operación Fiduciaria (PROTRUST) de la empresa Solustrust, incluyendo los servicios de implementación correspondientes, logrando mayor certeza jurídica y control respecto de las garantías constituidas a favor de la Institución, aprovechando los insumos que SHF genera, con la consecuente disminución de riesgo legal.

Desde su implementación hasta el 2017, el mantenimiento de la licencia y el soporte han estado vigentes y el uso de la herramienta se ha mantenido estable para la operación de los negocios fiduciarios, mandatos y comisiones operados por SHF. La citada plataforma continúa siendo utilizada por el área jurídica de SHF; y se prevé continuar operando con la misma, por lo que será necesario:

- Mantener vigente la licencia de dicho sistema, a través de la obtención de las actualizaciones de versiones que puedan surgir debido a las actualizaciones, y

## Estudio de Mercado

Contratación de la renovación del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROTRUST)

- **Dar continuidad a los servicios de soporte, mismos que permitirán dar certidumbre a la operación del sistema en SHF y, en su caso, atender a las posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, que pudlase SHF requerir.**

Para ello, se prevé contratar la renovación del licenciamiento del sistema PROTRUST para el ejercicio 2018, directamente con el titular de los derechos del Sistema de Operación Fiduciaria en SHF (PROTRUST), quien también es la única persona que puede prestar los servicios que SHF requiere contratar, **motivo del presente ESTUDIO.**

### Objetivo.

Renovación del licenciamiento del Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROTRUST).

### Alcance.

La contratación de la renovación del licenciamiento del sistema incluye lo siguiente:

#### **A. Mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en SHF (PROTRUST).**

- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos (releases<sup>[1]</sup> y fixes<sup>[2]</sup>), para lo cual el Proveedor deberá comunicar a SHF la liberación de nuevas versiones de productos.
- Soporte técnico correctivo de anomalías y vulnerabilidades de origen del software, así como fallas y defectos de funcionalidad, conforme los niveles de servicio de atención a incidencias descritos en el Anexo 2 de este RFI.
- El soporte a la aplicación deberá ser en un horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes,

#### **B. Soporte técnico especializado para la licencia.**

- Un total de 50 horas para la atención de posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, a ser utilizadas bajo solicitud de SHF en caso que se requieran.

#### **C. Depósito del código fuente del sistema (esquema Escrow Account).**

- Renovación del servicio de depósito de código en modalidad de Scrow Account, en concordancia con el contrato original, y para el plazo de la presente renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento.
- El esquema de depósito de código deberá incluir el código que actualmente integra el sistema de operación fiduciaria en SHF, así como las herramientas y/o componentes requeridos. El depósito deberá realizarse en instalaciones ubicadas en México, con empresa especializada para el resguardo correspondiente.

#### **D. La vigencia de la presente renovación será por doce meses a partir de su contratación.**

[1] "Release" = actualizaciones mayores de un software.

[2] "Fix" = actualizaciones por correcciones a un software.

## Estudio de Mercado

Contratación de la renovación del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fideciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROTRUST)

**c) Nombre y contacto de los posibles proveedores.**

Proveedor	Contacto
<p style="text-align: center;"><b>Solutrust, S. A. de C.V.</b></p> <p style="text-align: center;">Paseo de la Reforma 2620, Piso PH4, Col. Lomas Altas, C.P. 11950, Ciudad de México</p> <p style="text-align: center;"><a href="http://www.solutrust.com">www.solutrust.com</a></p>	<p style="text-align: center;"><b>Francisco Javier Sánchez Navarro Fernández MacGregor</b> Representante Legal</p> <p style="text-align: center;">Teléfono: +52(55) 5211 1303</p> <p style="text-align: center;"><a href="mailto:javiersn@solutrust.com">javiersn@solutrust.com</a></p>

**d) Monto estimado o cotizado por cada proveedor consultado (revisión de información, calificación de soluciones, evaluación económica).**

Derechos de Autor, Regalías y Otros (32701)	
Descripción	Importe M.N.
Renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fideciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROTRUST).	<p><u>\$948,438.34</u></p> <p><u>Sin incluir I.V.A.</u></p>

Se incluye el formato FO-CON-05 como ANEXO 1, con los importes mostrados anteriormente.

**e) Vigencia de las cotizaciones.**

Proveedor	Vigencia
<b>Solutrust, S. A. de C.V.</b>	30 de junio de 2018

**f) Mención expresa de que ninguno de los posibles proveedores está condicionando su propuesta.**

El proveedor no está condicionando su propuesta.

## Estudio de Mercado

Contratación de la renovación del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Fedat (PROTRUST)

### g) Indicar el perfil que debe cubrir el proveedor.

El proveedor a contratar, **Solutrust, S. A. de C.V.** hace constar por escrito que cuenta con la titularidad vigente en el INDAUTOR para el Sistema referido.

Asimismo, el proveedor informa por escrito que es la única empresa autorizada para brindar los servicios requeridos por SHF, por lo que no existe otra persona física o moral con la capacidad técnica o legal para la prestación del servicio.

Se anexa al presente una copia de la cotización del proveedor, junto con una copia de los registros ante el INDAUTOR y del escrito mencionado.

### h) Mención de las características generales de los proveedores consultados y de que con dichas características no se limita la libre participación de otros posibles proveedores.

No se limitó la libre participación de otros posibles proveedores, toda vez que:

- i. Se realizó la presente investigación de mercado incluyendo la consulta en la herramienta digital Compranet IM establecida por la Secretaría de la Función Pública. La búsqueda de contratos del mismo tipo y/o naturaleza de esta contratación en dicha herramienta, para realizar una comparación y estimación de costos de los servicios requeridos, resulta irrelevante para el presente estudio, ya que los resultados que arroja la herramienta muestra que no hay servicios similares a los requeridos, contratados dentro de la APF, por lo que no resulta en información acerca del servicio contratado ni del costo, de tal manera que permita integrarla de manera propicia al resultado de la presente investigación de mercado.

Se muestra el detalle del resultado de la búsqueda realizada en la plataforma en el ANEXO 2 Investigación de Mercado en Compranet IM.

- ii. Asimismo, tal y como se comenta en el inciso previo, existe un solo proveedor autorizado y con la capacidad técnica y legal para brindar el servicio requerido por SHF.

### i) Mención de las características generales de los proveedores consultados.

Deben contar con experiencia en brindar el servicio de renovación del licenciamiento solicitado por SHF, así como con la capacidad legal para brindarlos.

### j) Si el proveedor consultado corresponde a PYMES.

Proveedor	PYMES
Solutrust, S. A. de C.V.	Sí

## Estudio de Mercado

Contratación de la renovación del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROTRUST)

### k) Conclusión.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación de mercado, se determina que:

- El proveedor a contratar, **Solutrust, S. A. de C.V.** hace constar por escrito que cuenta con la titularidad vigente en el INDAUTOR para el Sistema referido.
- Asimismo, el proveedor informa por escrito que es la única empresa autorizada para brindar los servicios requeridos por SHF.
- En tal sentido, no existe otra persona física o moral con la capacidad técnica o legal para la prestación del servicio, distintas a dicha empresa, para la contratación del servicio requerido por SHF.
- Asimismo, el proveedor **Solutrust, S. A. de C.V.** cuenta con la capacidad necesaria para prestar directamente el servicio requerido por SHF.

En razón de lo anterior, mediante el resultado de la presente investigación de mercado, se determina que el procedimiento de **Adjudicación Directa bajo el Artículo 41** de la Ley en su **Fracción Primera** resulta viable, considerando que el proveedor a contratar, **Solutrust, S. A. de C.V.**, hace constar por escrito que cuenta con la titularidad de derechos y que es la única empresa autorizada para brindar los servicios requeridos por SHF, por lo que el procedimiento propuesto se encuentra debidamente fundado y motivado.

Atentamente.

  
Ing. Miguel Ángel Olvera Rincón  
Subdirector de Ingeniería de Sistemas







## Estudio de Mercado

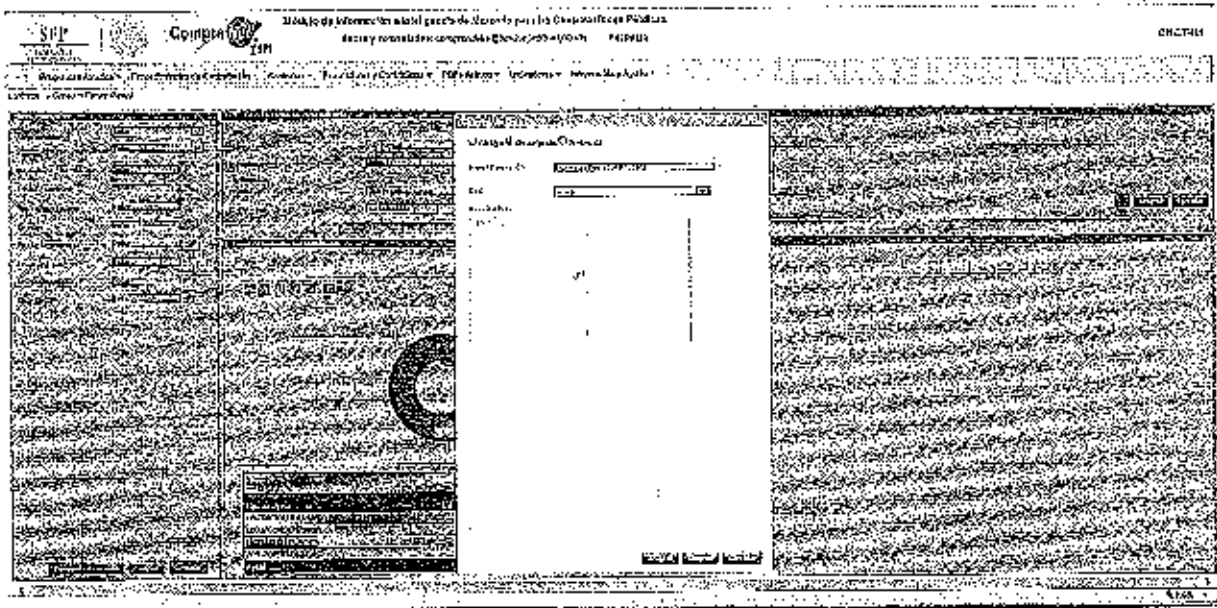
Contratación de la renovación del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROTRUST)

### ANEXO 2 – Investigación de Mercado en Compranet IM

#### **Investigación en la plataforma CompranET de la Contratación de la Renovación del Mantenimiento y Soporte del Licenciamiento Correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria (PROTRUST)**

El día 19 de abril de 2018, se realizaron las siguientes consultas en el portal de la plataforma CompranET (<https://compranetim.funcionpublica.gob.mx/>) bajo los criterios mencionados sin encontrar ningún evento realizado por Entidades Públicas.

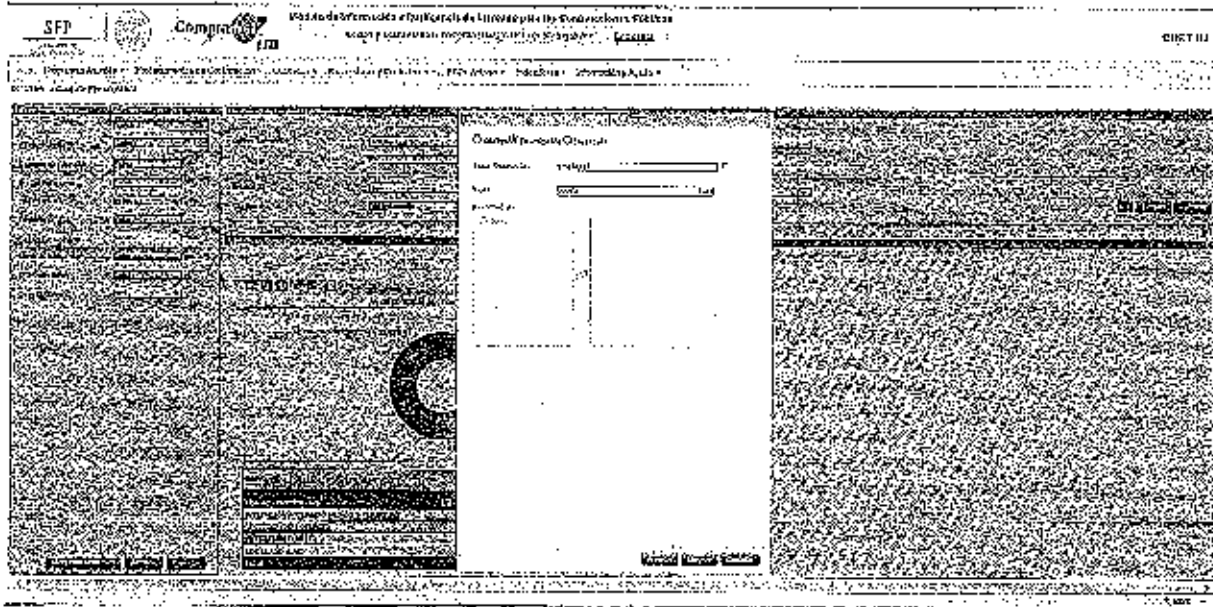
#### **Sistema de Operación Fiduciaria:**



# Estudio de Mercado

Contratación de la renovación del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROYNUST)

## PROTRUST:



## Estado de Mercado

Contratación de la renovación del Reencuentro correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROTRUST)

### Operación Fiduciaria:

The screenshot displays a web application interface for 'Operación Fiduciaria'. At the top, there is a header with the SFP logo and the text 'Núcleo de Información y Seguridad de la Interacción con el Cliente (Núcleo de Información y Seguridad de la Interacción con el Cliente)'. Below the header, there is a navigation menu with options like 'Inicio', 'Operación Fiduciaria', 'Procesos', 'Reportes', 'Configuración', and 'Ayuda'. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with a search bar and a list of items. The central part of the screen shows a form titled 'Operación Fiduciaria' with fields for 'Operación', 'Fecha', and 'Estado'. The right side of the screen contains a large table with multiple columns and rows of data, which is mostly illegible due to the low resolution of the scan.



SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

## Anexo A - Anexo Técnico

### CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DEL SISTEMA DE OPERACIÓN FIDUCIARIA EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (PROTRUST)

#### 1. ANTECEDENTES.

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, conforme a la fracción IX del artículo 4º de su Ley Orgánica, se encuentra facultada para practicar operaciones de fideicomiso y llevar a cabo mandatos y comisiones relativos a su fin, en tres vertientes: (i) cuando por ley se le asigne esa encomienda; (ii) cuando se trate de actos que coadyuven a la consecución de su objetivo, y (iii) cuando la propia Sociedad constituya fideicomisos para cumplir obligaciones laborales a su cargo.

A través de una estrategia que se encuadra dentro de la Misión y Visión de SHF, liderada por la Dirección General Adjunta Jurídico Fiduciaria, a través de la Dirección Jurídica de Negocios de SHF, se realiza la constitución de fideicomisos, mandatos y comisiones que coadyuven a la consecución de su objeto, mismo que en términos del artículo 2º de su Ley Orgánica consiste en:

I. Impulsar el desarrollo de los mercados primario y secundario de crédito a la vivienda, mediante el otorgamiento de crédito y garantías destinadas a la construcción, adquisición y mejora de vivienda, preferentemente de interés social, así como al incremento de la capacidad productiva y el desarrollo tecnológico, relacionados con la vivienda.

II. Garantizar financiamientos relacionados con el equipamiento de conjuntos habitacionales.

III. Desarrollar programas que promuevan la construcción de viviendas en zonas y comunidades indígenas en el territorio nacional con los recursos que se aprueben para tal efecto en el presupuesto de egresos.

A fin de contar con una herramienta tecnológica que permita generar y administrar negocios fiduciarios, y al mismo tiempo cumplir con la normatividad jurídica y administrativa aplicable, en 2013 SHF contrató la licencia de uso y servicios de soporte del Sistema de Operación Fiduciaria (PROTRUST) de la empresa Solustrust, incluyendo los servicios de implementación correspondientes, logrando mayor certeza jurídica y control respecto de las garantías constituidas a favor de la Institución, aprovechando los insumos que SHF genera, con la consecuente disminución de riesgo legal.

Actualmente el servicio de soporte técnico y actualización de licencias se mantiene vigente, y el uso de la herramienta se ha mantenido estable para la operación de los negocios fiduciarios, mandatos y comisiones operados por SHF, por lo que será necesario:

- Mantener vigente la licencia de dicho sistema, a través de la obtención de las actualizaciones de versiones que puedan surgir debido a las actualizaciones, y

## Anexo A - Anexo Técnico

- Dar continuidad a los servicios de soporte, mismos que permitirán dar certidumbre a la operación del sistema en SHF y, en su caso, atender a las posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, que pudiese SHF requerir.

Para ello, se prevé contratar la renovación del licenciamiento del sistema PROTRUST para el ejercicio 2018, directamente con el titular de los derechos del Sistema de Operación Fiduciaria en SHF (PROTRUST), quien también es la única persona que puede prestar los servicios que SHF requiere contratar.

### 2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

Contratar los servicios que le permitan a SHF ser atendido por personal capacitado y con amplia experiencia para resolver ágilmente las fallas en el sistema PROTRUST, así como tener la posibilidad de acceder a las últimas versiones de las herramientas y las actualizaciones de corrección de errores.

Con el servicio de soporte y actualización contratado, se mitigará el riesgo de interrupción del funcionamiento de la infraestructura informática que da soporte a la administración de negocios fiduciarios.

### 3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

Contratación del soporte técnico y actualización de licencias del sistema PROTRUST, para el periodo de 12 meses a partir de la fecha de contratación.

### 4. REQUERIMIENTOS.

La contratación de la renovación del licenciamiento del sistema incluye lo siguiente:

#### A. Soporte técnico y actualización de licencias del Sistema de Operación Fiduciaria en SHF (PROTRUST).

- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos (releases<sup>1</sup> y fixes<sup>2</sup>), para lo cual el Proveedor deberá comunicar a SHF la liberación de nuevas versiones de productos.
- Soporte técnico correctivo de anomalías y vulnerabilidades de origen del software, así como fallas y defectos de funcionalidad, conforme los niveles de servicio de atención a incidencias descritos en el punto "7. NIVELES DE SERVICIO".

<sup>1</sup> "Release" = actualizaciones menores de un software.

<sup>2</sup> "fix" = actualizaciones por correcciones a un software.

## ANEXO A - Anexo Técnico

- El soporte a la aplicación deberá ser en un horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes,

### B. Soporte técnico especializado para la licencia.

- Un total de 50 horas para la atención de posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, a ser utilizadas bajo solicitud de SHF en caso que se requieran.

### C. Depósito del código fuente del sistema (esquema Escrow Account).

- Renovación del servicio de depósito de código en modalidad de Scrow Account, en concordancia con el contrato original, y para el plazo de la presente renovación del soporte y actualización de licencias.
- El esquema de depósito de código deberá incluir el código que actualmente integra el sistema de operación fiduciaria en SHF, así como las herramientas y/o componentes requeridos. El depósito deberá realizarse en instalaciones ubicadas en México, con empresa especializada para el resguardo correspondiente.

### D. La vigencia de la presente renovación será por doce meses a partir de su contratación.

## 5. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

La empresa que proporcione el servicio deberá:

- Proporcionar los servicios necesarios para cumplir con lo establecido en el punto "4. REQUERIMIENTOS", a entera satisfacción de SHF.
- Aprobar los roles definidos por SHF en el punto "6. ROLES DEFINIDOS".
- Atender los ajustes necesarios de los servicios, entregables y/o documentación, de acuerdo a las observaciones que formulen los participantes de los roles definidos por SHF.
- Firmar la CARTA DE ACEPTACIÓN TÉCNICA, conjuntamente con los participantes de los roles definidos por SHF.

## 6. ROLES DEFINIDOS.

Los roles y responsabilidades que se han definido, son los siguientes:

### 6.1. El titular de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas de SHF, como responsable de:

- Recibir y registrar el documento firmado por parte del proveedor que acredite a SHF el uso de las licencias correspondientes a las actualizaciones.

## Anexo A - Anexo Técnico

- Recibir los medios de instalación (CD, DVD o descarga electrónica) de las licencias y claves de activación o acceso a los medios correspondientes a las actualizaciones.
- Coordinar con el proveedor la realización de la instalación de las actualizaciones en los ambientes señalados por SHF.
- Validar y aprobar la instalación de las licencias en los ambientes señalados por SHF.

### 6.2. Personal de la Subdirección de Gobierno de TI de SHF, responsable de:

- Integrar el expediente de pago con la evidencia de los servicios y/o entregables aprobados por el Enlace de Sistemas de SHF.
- Elaborar el documento de Aprobación de Pago para la firma del Enlace de Sistemas de SHF.
- Tramitar el pago ante la Subdirección de Recursos Materiales.

### 6.3. Enlace Funcional Administrativo del proveedor, responsable de:

- Cumplir con la entrega en tiempo y estándares de calidad establecidos por SHF de los documentos y, en su caso, licencias y demás contenido para los servicios proporcionados por el proveedor.
- En caso de aplicar, asegurarse de coordinar la instalación de la licencia y de la generación de la documentación relativa a dicha instalación, a fin de que éstos cumplan satisfactoriamente con los requisitos de SHF en cuanto a su contenido.

## 7. NIVELES DE SERVICIO.

Se define como incidencia a los problemas o fallas de funcionamiento que presente un componente de software de alguna aplicación desarrollada o adecuada por el Proveedor, implantada en el *AMBIENTE DE PRODUCCIÓN* de SHF, que afecte de alguna manera su correcta operación, impactando el servicio que ésta brinda a las áreas usuarias interesadas.

Cualquier otra falla o error en el desarrollo, deberá tramitarse a través de los mecanismos de **soporte** que el Proveedor ponga a disposición de SHF.

En relación a incidencias (en sistemas en/para producción), éstas se coordinarán entre SHF, el Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse en un horario de 9:00 a 20:00 Horas.

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención, deberá registrarse ante el Proveedor por parte de SHF, siendo lo más claro y específico posible en la descripción del problema presentado, detallando las condiciones en que se produjo el mismo, como por ejemplo la operación realizada, los datos que estaba introduciendo al momento de la falla y los mensajes de error que le arrojó la aplicación.



Anexo A - Anexo Técnico

La prioridad de atención de las incidencias será determinada en virtud de la severidad que tengan en la operación de SHF, según sea definida por SHF con base en la siguiente tabla:

**TABLA DE SEVERIDAD**

<i>Severidad 1 (Alta)</i> Errores Operativos	<i>Severidad 2 (Media)</i> Errores del Aplicativo (Cliente y/o Front End)	<i>Severidad 3 (Baja)</i> Generación Reportes Información Inválida
<b>Riesgo de Negocio o Financiero</b>		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un muy serio problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un mínimo problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona a El Cliente ningún problema de negocio, financiero o regulatorio.
<b>Operación</b>		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una parte importante de su trabajo o no puede desarrollar un proceso crítico.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una pequeña parte de su trabajo. Pero El Cliente tiene la capacidad de realizar la mayor parte de las tareas.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una mínima parte de su trabajo, no afectando la operación diaria del área.
Debido a una falla o deficiencia los procesos desarrollados por el Software no pueden ser ejecutados de ninguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.	Debido a una falla o deficiencia, los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de alguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita, pero no es eficiente.	Debido a una falla o deficiencia los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.
<b>Número de clientes afectados</b>		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número considerable de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número pequeño de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona o impide a El Cliente realizar sus operaciones.
<b>Tiempo máximo en que el Proveedor deberá atender la incidencia</b>		
2 horas	1 día	7 días
<b>Tiempo de Resolución por parte del Proveedor</b>		
6 horas	4 días	30 días

## Anexo A - Anexo Técnico

Las incidencias que pudieran presentarse deberán ser atendidas de manera paralela, por lo que el proveedor deberá asignar los recursos necesarios para cumplir los niveles de servicio de cada incidencia.

En caso de que las incidencias de prioridad 2 y 3 no puedan ser atendidas de esta forma, el proveedor deberá justificar a SHF las razones de esta restricción, quedando en SHF la opción de aceptar o rechazar la atención de las incidencias en línea y determinar (en su caso), que incidencias se seguirán atendiendo y que incidencias se colocarán es espera.

Las incidencias de Prioridad uno (1) deben ser atendidas en los tiempos estipulados.

Los niveles de servicio para incidencias aplican a los módulos o aplicaciones que conforman el sistema de operación fiduciaria en SHF.

Los tiempos máximos de resolución de incidencias abarcan hasta las pruebas unitarias que los desarrolladores del Proveedor deben realizar para certificar que la solución entregada resuelve la incidencia.

### 8. PERFIL DEL PROVEEDOR.

La empresa que proporcione el servicio deberá contar con los requisitos legales para proporcionar soporte técnico y actualizaciones de licencias del sistema PROTRUST en territorio mexicano; además deberá contar con presencia nacional.

Adicionalmente, deberá tener experiencia en el sector gobierno, así como en el sector financiero y/o de seguros y con amplios conocimientos y dominio del sistema PROTRUST.

La empresa deberá entregar la siguiente información de carácter general: Documentos que demuestren la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos.

### 9. GARANTÍAS.

De conformidad con el Artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el proveedor deberá garantizar los servicios mediante fianza expedida por una institución financiera autorizada, por el 10% del importe máximo del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado.

### 10. PENAS CONVENCIONALES

El importe de la pena convencional, por regla general será, por cada día natural de retraso, de 1 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, durante los primeros cinco días naturales de retraso; de 1.5 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente, por los cinco días naturales siguientes y de 2 al millar sobre el monto de los servicios solicitados no entregados oportunamente por

## ANEXO A - Anexo Técnico

los días naturales subsecuentes, en el entendido de que dicha penalización no excederá el importe de la garantía de cumplimiento del contrato.




Ciudad de México a 22 de febrero de 2018

**Miguel Ángel Olivera Rincón**  
**Subdirección de Ingeniería de Sistemas**  
**Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.**

**PRESENTE**

En respuesta al RFI con fecha de 8 de marzo de 2016, y con base en la información proporcionada en el citado documento, a continuación, nos permitimos remitir la cotización solicitada para la **contratación de la renovación del soporte y mantenimiento del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) denominado Protrust.**

Atentamente,



**Francisco Javier Sánchez-Navarro Fernández MacGregor**

Representante Legal

Solutrust



## 1 Contenido

1	Contenido.....	3
2	Propuesta Técnica.....	4
	A. Mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en SHF (PROTRUST).....	4
	B. Soporte técnico especializado para la licencia.....	5
	C. Depósito del código fuente del sistema (esquema Escrow Account).....	5
	D. Vigencia de los servicios.....	5
3	Datos del Proveedor.....	6
4	Otros Aspectos del Proveedor.....	6
5	Propuesta Económica.....	9
6	Condiciones Generales del Anexo 1 del RFI.....	9
	Otras Condiciones e Información Conforme al Anexo 1 del RFI.....	10
	Anexo 1: Certificado de Derechos de Autor de Protrust	
	Anexo 2: Niveles de Servicio de Atención de Incidencias	
	Anexo 3: Carta Firmada por el Representante Legal Bajo Protesta de Decir Verdad Sobre la Exclusividad de los Servicios Solicitados	



## 2 Propuesta Técnica

### A. Mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en SHF (PROTRUST)

Los servicios incluidos con el mantenimiento y soporte de las licencias son los siguientes:

- Acceso en todo momento, durante la vigencia del contrato, a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos (releases<sup>[1]</sup> y fixes<sup>[2]</sup>), para lo cual Solutrust comunicará a SHF la liberación de nuevas versiones de productos.
- Soporte técnico correctivo de anomalías y vulnerabilidades de origen del software, así como fallas y defectos de funcionalidad, conforme los niveles de servicio de atención a incidencias descritos en el Anexo 2 a la presente cotización.
- El soporte a la aplicación deberá ser en un horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes.
- En cumplimiento del presente requerimiento, Solutrust entregará a SHF una Póliza de Mantenimiento y Soporte del Licenciamiento bajo los términos de la presente cotización y en cumplimiento de los requerimientos de SHF.

[1] "Release" = actualizaciones menores del Sistema Fiduciario Protrust

[2] "Fix" = actualizaciones por correcciones del Sistema Fiduciario Protrust.



**solutrust**  
SOLUCIONES FIDUCIARIAS A LA MEDIDA

B. Soporte técnico especializado para la licencia

- Un total de 50 horas para la atención de posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, a ser utilizadas bajo solicitud de SHF en caso que se requieran.
- En cumplimiento del presente requerimiento, Solutrust entregará a SHF una Póliza de Soporte Técnico Especializado bajo los términos de la presente cotización y en cumplimiento de los requerimientos de SHF.

C. Depósito del código fuente del sistema (esquema Escrow Account)

- Solutrust renovará el servicio de depósito de código en modalidad de Escrow Account, en concordancia con el contrato original, y para el plazo de la presente renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento.
- El esquema de depósito de código incluirá el código que actualmente integra el sistema de operación fiduciaria en SHF, así como las herramientas y/o componentes requeridos. El depósito se realizará en instalaciones ubicadas en México, con empresa especializada para el resguardo correspondiente.
- En cumplimiento del presente requerimiento, Solutrust entregará a SHF una copia del documento suscrito por la empresa designada para el resguardo correspondiente, bajo los términos de la presente cotización y en cumplimiento de los requerimientos de SHF.

D. Vigencia de los servicios

- La **vigencia** de la renovación cotizada será por **doce meses** a partir de su contratación.



### 3 Datos del Proveedor

Compañía y datos de referencia	Contacto	Correo electrónico	Dirección	Teléfono
<b>Nombre de la compañía:</b> Solutrust S.A. de C.V.  <b>Tipo de sociedad:</b> Sociedad Anónima de Capital Variable  <b>Página Web:</b> solutrust.com	<b>Nombre de la persona responsable de la presente cotización:</b> Francisco Javier Sánchez Navarro Fernández MacGregor	<b>Dirección de email:</b> javloren@solutrust.com	<b>Dirección de las oficinas corporativas y locales (MEX):</b> Bosques de los Ciruelos 304, Piso 1, Colonia Bosques de las Lomas, C.P. 11700, Ciudad de México.	<b>Numero teléfono:</b> (55) 5211 1303  <b>Numero de Fax:</b> (55) 5211 1303

### 4 Otros Aspectos del Proveedor

**Número de empleados:**

**Tasa de rotación de empleados:**

**Empleados clave (Nombres y tipo de contrato):**

**Empleados:**

Total – 24

Desarrollo – 5

Implementación – 3

Ventas y administración – 4

Soporte – 4

Otros – 8

**Tasa de rotación de empleados:**

Antigüedad promedio de 4 años.

**Empleados clave:**

Francisco Javier Sánchez Navarro F.M.





**Total de ingresos:**

Año en curso

Año anterior

**Utilidades totales y pérdidas:**

Año en curso

Año anterior

Sírvase indicar los términos y condiciones de la negociación, junto con una indicación de dónde es permitido o alterar los términos. Si hay algunos términos que no se permita modificar, por favor, indique específicamente esos términos.

Número total de las instalaciones de la versión del software que se propone entregar.

¿Ha proporcionado servicios a clientes en una industria similar, con un perfil de crecimiento similar que pueda actuar como un sitio de referencia para usted?

Si usted ya ha proporcionado servicios o aplicaciones a industrias similares ¿cuántas versiones de un servicio o aplicación ha entregado con otros clientes?

Arturo Corona Escobedo

Oswaldo Leonel Galván Ramos

(Todos con contrato laboral de duración indeterminada)

**Total de ingresos:**

Año en curso: \$822,449 (enero 2018)

Año anterior: \$16,302,458 (diciembre 2017)

**Utilidades totales y pérdidas:**

Año en curso: \$612,289 (enero 2018)

Año anterior: -\$553,647 (diciembre 2017)

Los términos de la presente propuesta económica no son negociables bajo los términos solicitados en el RFI.

Todos los términos de la propuesta técnica podrán ser modificados con previa solicitud por parte de SHF y en cuyo caso se deberá actualizar también la propuesta económica.

La cotización contempla proporcionar los servicios a todos los ambientes que actualmente utiliza SHF.

Solutrust ha proporcionado servicios a clientes similares de referencia incluyendo: Banesa, CIBanco, Ve por Más Banco, Fundación Dondé Banco, Banco Interacciones, entre otros.

Se han entregado un total de 4 versiones mayores de la solución.



**solutrust**  
SOLUCIONES FIDUCIARIAS A LA MEDIDA

Describe cualquier alianza/ relaciones con terceros

Actualmente Solutrust no cuenta con alianzas con terceros en lo que respecta a la entrega de servicios objeto de la presente.

Si vanse proporcionar detalles de cualquier acción legal pendiente en contra de su empresa o cualquier otra administración o de los socios.

Actualmente Solutrust, ninguna otra administración, ni sus socios, cuentan con acciones legales pendientes en su contra.

¿Hay fusiones o adquisiciones previstas pendientes con otras empresas?

No.

Por favor, proporcione información sobre su metodología de implementación.

Metodología basada en prácticas de administración de proyectos del PMBOK de PMI.

¿Qué documentación es proporcionada para el software/sistema?

Manuales de usuario.  
Manuales de administración.

¿Su software es desarrollado en la propia organización o por algún tercero?

Es un desarrollo propio de Solutrust.

Capacitación:

Capacitación:

¿Ofrecen capacitación formal a los usuarios?

¿Ofrecen capacitación formal a los usuarios?  
Sí ofrecemos capacitación.

Tipo de cursos que provee y su duración.

Tipo de cursos que provee y su duración.

Nivel de capacitación que recomienda.

Cursos de capacitación en el uso del sistema, para la administración del sistema, o capacitación operativa del personal fiduciario. Todos los cursos son diseñados a la medida, con duración acorde a cada situación particular.

Materiales de capacitación que maneja.

Nivel de capacitación que recomienda.

Para el mejor aprovechamiento de la herramienta Protrust se recomienda

principalmente la capacitación a usuarios del sistema, personalizada a la organización de SHF.

**Materiales de capacitación que maneja.**  
Manuales de usuario, manuales de administración, presentaciones personalizadas y/o casos prácticos, según corresponda a cada plan de capacitación.

## 5 Propuesta Económica

<b>Derechos de Autor, Regalías y Otros (32701)</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Importe M.N.</b>
Renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROTRUST).	<b><u>\$948,438.34</u></b> <b><u>Sin incluir I.V.A.</u></b>

## 6 Condiciones Generales del Anexo 1 del RFI

La presente cotización se elaboró el 22 de febrero de 2018 en la Ciudad de México.

La propuesta técnica se hace consistir en 11 fojas, sin incluir anexos.





**solutrust**  
SOLUCIONES FIDUCIARIAS A LA MEDIDA

El pago de los servicios cotizados es a los 20 días naturales posteriores al suministro de los bienes y/o servicios y su correspondiente aceptación, en base a la propuesta técnica presente y considerando lo siguiente:

- 1.- Las especificaciones de los bienes cotizados (que se anexan al presente).
- 2.- Así mismo se hace constar lo siguiente:
  - El Origen de los Bienes es en su totalidad nacional (100% contenido nacional).
  - Los bienes no son importados.
  - No aplica tiempo de fabricación de bienes.
  - Vigencia de la presente cotización hasta el 30 de Junio de 2018.
- 3.- Los servicios y entregables se someterán a aceptación de SHF, con base en la especificación de la propia Institución.
  - A los presentes servicios no aplican normas, registros sanitarios ni permisos especiales.
- 4.- Condiciones de entrega:
  - Lugar de entrega será: oficinas de SHF.
  - No aplica anticipo.
- 5.- Garantías.
  - Solutrust, en caso de ser contratada contratará una fianza como garantía de cumplimiento por el 10% del importe cotizado antes de IVA.

### Otras Condiciones e Información Conforme al Anexo 1 del RFI

- Solutrust cuenta con 10 años comprobables prestando o suministrando los servicios o bienes de la misma naturaleza objeto del presente documento.
- Solutrust no utiliza distribuidores o canales autorizados, la prestación o suministro de los servicios señalados se realiza de manera directa.



**solutrust**  
SOLUCIONES FINANCIERAS A LA MEDIDA

- A la presente cotización se anexa el certificado que comprueba la titularidad de derechos de autor de Protrust a favor de Solutrust (Anexo 1) y carta bajo protesta de decir verdad (Anexo 3) que expresa que no existe otra persona física o moral que pueda prestar los servicios que SHF requiere contratar.
- Solutrust es una empresa pequeña, por lo tanto se considera también una PYME.
- La presente cotización se entrega en tiempo y forma, y en cumplimiento de los requerimientos planteados en el RFI correspondientes.
- Este documento no genera obligación alguna para SHF.

Atentamente,

**Francisco Javier Sánchez Navarro Fernández MacGregor**

Representante Legal

Solutrust



## CERTIFICADO

Registro Público del Derecho de Autor  
Instituto Nacional del Derecho de Autor

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Para los efectos de los artículos 119, 162, 163 fracción I, 164 fracción I, 168, 169, 209 fracción III y demás relativos de la Ley Federal del Derecho de Autor, se hace constar que la OBRA cuyas especificaciones aparecen a continuación, ha quedado inscrita en el Registro Público del Derecho de Autor, con los siguientes datos:

**AUTORES:** ADAME VIVANCO JORGE  
ALVAREZ NORMA MARCOS  
CARREERA NICHOLLS DIEGO  
GUTIERREZ HERNANDEZ JOSUE GERARDO  
ORPINEL PEREZ JORGE ALONSO

**TITULO:** PROCONSEJO

**RAMA:** PROGRAMAS DE COMPUTACION

**TITULAR:** SOLUTRUST, S.A. DE C.V. (CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 83 DE LA L.F.D.A.)

L.F.D.A.- Artículo 168.- Las inscripciones en el registro establecen la presunción de ser ciertos los hechos y actos que en ellas consten, salvo prueba en contrario. Toda inscripción deja a salvo los derechos de terceros. Si surge controversia, los efectos de la inscripción quedarán suspendidos en tanto se pronuncie resolución firme por autoridad competente.

**Número de Registro:** 03-2008-012311421200-01

México D.F., a 7 de febrero de 2008  
Sufragio Efectivo. No Reelección  
EL SUBDIRECTOR DE REGISTRO DE OBRAS Y CONTRATOS

  
ARTURO NOÉ CORDERÓN AGUILAR



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
INSTITUTO NACIONAL  
DEL DERECHO DE AUTOR  
REGISTRO PÚBLICO

## ANEXO 2

### NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

Se define como incidencia a los problemas o fallas de funcionamiento que presente un componente de software del Sistema de Operación Fiduciaria Protrust, Implantado en el **AMBIENTE DE PRODUCCIÓN** de SHF, que afecte de alguna manera su correcta operación, impactando el servicio que ésta brinda a las áreas usuarias interesadas.

Cualquier otra falla o error en el desarrollo, deberá tramitarse a través de los mecanismos de soporte que el Proveedor ponga a disposición de SHF.

En relación a incidencias (en sistemas en/para producción), éstas se coordinarán entre SHF, Solutrust y la Mesa de Soporte de Solutrust, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse en un horario de 9:00 a 20:00 Horas.

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención, deberá registrarse ante el Proveedor por parte de SHF, siendo lo más claro y específico posible en la descripción del problema presentado, detallando las condiciones en que se produjo el mismo, como por ejemplo la operación realizada, los datos que estaba introduciendo al momento de la falla y los mensajes de error que le arrojó la aplicación.

La prioridad de atención de las incidencias será determinada en virtud de la severidad que tengan en la operación de SHF, según sea definida por SHF con base en la siguiente tabla:

**TABLA DE SEVERIDAD**

<i>Severidad 1 (Alta)</i> Errores Operativos	<i>Severidad 2 (Media)</i> Errores del Aplicativo (Cliente y/o Front End)	<i>Severidad 3 (Baja)</i> Generación Reportes Información Inválida
<b>Riesgo de Negocio o Financiero</b>		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un muy serio problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un mínimo problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona a El Cliente ningún problema de negocio, financiero o regulatorio.
<b>Operación</b>		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una parte importante de su trabajo o no pueda desarrollar un proceso crítico.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una pequeña parte de su trabajo. Pero El Cliente tiene la capacidad de realizar la mayor parte de las tareas.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una mínima parte de su trabajo, no afectando la operación diaria del área.



Severidad 1 (Alta) Errores Operativos	Severidad 2 (Media) Errores del Aplicativo (Cliente y/o Front End)	Severidad 3 (Baja) Generación Reportes Información Inválida
Debido a una falla o deficiencia los procesos desarrollados por el Software no pueden ser ejecutados de ninguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.	Debido a una falla o deficiencia, los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de alguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita, pero no es eficiente.	Debido a una falla o deficiencia, Los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.
<b>Número de clientes afectados</b>		
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número considerable de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número pequeño de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona o impide a El Cliente realizar sus operaciones.
<b>Tiempo máximo en que Solutrust Atenderá la Incidencia</b>		
2 horas	1 día	7 días
<b>Tiempo de Resolución por parte de Solutrust</b>		
6 horas	4 días	30 días

Las incidencias que pudieran presentarse de manera simultánea serán atendidas de manera paralela, por lo que el proveedor deberá asignar los recursos necesarios para cumplir los niveles de servicio de cada incidencia.

En caso de que las incidencias de prioridad 2 y 3 no pueden ser atendidas de esta forma, Solutrust deberá justificar a SHF las razones de esta restricción, quedando en SHF la opción de aceptar o rechazar la atención de las incidencias en línea y determinar (en su caso), que incidencias se seguirán atendiendo y que incidencias se colocaran es espera.

Las incidencias de Prioridad uno (1) deben ser atendidas en los tiempos estipulados.

Los niveles de servicio para incidencias aplican a los módulos o aplicaciones que conforman el sistema de operación fiduciaria en SHF.

Los tiempos máximos de resolución de incidencias abarcan hasta las pruebas unitarias que los desarrolladores de Solutrust deben realizar para certificar que la solución entregada resuelve la incidencia.

Atentamente,

Francisco Javier Sánchez-Navarro Fernández MacGregor

Representante Legal

Solutrust





### Anexo 3

## Carta Firmada por el Representante Legal Bajo Protesta de Decir Verdad Sobre la Exclusividad de los Servicios Solicitados

Ciudad de México a 22 de febrero de 2018

Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

Por medio de la presente, y bajo protesta de decir verdad, declaro que Solutrust es la única persona física o moral que puede prestar los servicios que SHF requiere contratar, relativos al mantenimiento y soporte de la licencia del Sistema de Operación Fiduciaria denominado Protrust.

Atentamente,

**Francisco Javier Sánchez Navarro-Fernández MacGregor**

Representante Legal

Solutrust

Hosque de los Ciruelos 304, Piso 1,  
Col. Bosques de las Lomas C.P. 11700, Ciudad de México.  
+52 (55) 5211 1303  
[www.solutrust.com](http://www.solutrust.com)

**Anexo 3**


**Carta Firmada por el Representante Legal  
Bajo Protesta de Decir Verdad Sobre la  
Exclusividad de los Servicios Solicitados**

Ciudad de México a 22 de febrero de 2018

Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

Por medio de la presente, y bajo protesta de decir verdad, declaro que Solutrust es la única persona física o moral que puede prestar los servicios que SHF requiere contratar, relativos al mantenimiento y soporte de la licencia del Sistema de Operación Fiduciaria denominado Protrust.

Atentamente,



**Francisco Javier Sánchez Navarro Fernández MacGregor**  
Representante Legal  
Solutrust



Número de referencia: OIC-SHF-082/2017

Lic. Jesús Armando Félix Rubio  
Director General Adjunto de Administración, Operación y Tecnologías

PRESENTE

**CONTRATACIÓN DE "RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL LICENCIAMIENTO CORRESPONDIENTE AL SISTEMA DE OPERACIÓN FIDUCIARIA".**

En atención a su oficio número DGAAOT-046-18 de fecha 25 de abril de 2018, mediante el cual pone a consideración de este Órgano Interno de Control (OIC), la contratación de "RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL LICENCIAMIENTO CORRESPONDIENTE AL SISTEMA DE OPERACIÓN FIDUCIARIA", en observancia al numeral 32, último párrafo de los Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, hago de su conocimiento que en opinión de este OIC, el estudio en cita, cumple satisfactoriamente con las directrices normativas de manera cuantitativa para tal efecto. Este O.I.C. no se pronuncia en ningún sentido por el procedimiento elegido para contratar dichos servicios y se reserva el derecho de revisar posteriormente el proceso de contratación, así como el debido cumplimiento al Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas. Se recomienda que en lo subsecuente se valore la factibilidad de diseñar y desarrollar un sistema propio con las características y necesidades de operación fiduciaria, con el objetivo de generar ahorros en esta materia. Sin otro particular, hago propia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**

Alfonso Sanfilippo Reyes {Contratación del servicio de soporte técnico y actualización de licencias correspondiente al sistema de operación fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal para el ejercicio 2018} 08-05-2018 11:32:58

A5XupYT1.8vC6CYVV4D869AhiXW1U2o0DxBaTsdY59j6/4wQkMbR6D3zuvVzQOfqjRarzxhSmFmmmbSLOW742OD9y2sdHv0zb+N81pKXbH74f/GkFa8MYthY2OUV1aeg9r0EjmC6ozccasnFXI1j+JLcOHDI1.8TKi+y5C86OLBOBILge6ouyt2.3FZ9GjeaGCaE+/0Wwusm4ZOAXYZ9IKYI3YKxyCVnEHWXV5g7+6UzCcQPraO+vQMjhdSx2Wnle+hwfZTp+1c5cIP6XgMgh6/S1100dnUPkD4rD6aSyI1lyKOnqu+hNfnJOqsEUA19wMBMUEt4zpljeVsxdw==

Alfonso Sanfilippo Reyes

FIRMA EL TITULAR OIC  
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA  
Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.



El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario competente, respaldada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y, es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 7° y 10° de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y el artículo 12 de su Reglamento.

Por un uso responsable del papel, las copias de conocimiento se enviarán de forma electrónica, de conformidad con lo establecido en la fracción V y VI del artículo 11 del "Decreto que establece los lineamientos para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Central".

La versión electrónica del presente documento, su integridad y autenticidad podrá comprobarse a través de la siguiente liga: <https://portaltrab.cfdge.gob.mx/plic/consultadoc>; para lo cual, será necesario capturar el número de folio de validación 86926-46e-213 y código de acceso: 19V5T7cyMDEyNURQNK=-. De igual manera, podrá verificarse el documento electrónico por medio del código QR para lo cual, se recomienda descargar una aplicación de lecturas de este tipo de códigos a su dispositivo móvil.

Lic. Jesús Armando Félix Rubio  
Director General Adjunto de Administración, Operación y Tecnologías

PRESENTE

Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

Me refiero a su oficio DGAAOF-054-18, turnado a esta Unidad para su atención, por el que solicita el dictamen correspondiente para la "Contratación del servicio de soporte técnico y actualización de licencias correspondiente al sistema de operación fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal para el ejercicio 2018".

Sobre el particular y con fundamento en el artículo 37 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976, y reformada el 18 de julio de 2016; los artículos 14, 15, 34 y 65 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y; el Artículo 9 del Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la Información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo del año 2014 y su Acuerdo modificatorio publicado en el mismo medio de difusión oficial el 4 de febrero de 2016, se expone lo siguiente:

Del análisis a la información presentada en el oficio referido se desprende que:

1. El Órgano Interno de Control en esa institución, con independencia de lo dispuesto por el artículo 32 del acuerdo antes citado, mediante oficio OIC-SHF-082/2017, dio cumplimiento a lo señalado en el último párrafo del numeral 32 de los Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.

2. La Institución manifiesta que requiere la "Contratación del servicio de soporte técnico y actualización de licencias correspondiente al sistema de operación fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal para el ejercicio 2018", el cual contempla, entre otros elementos, lo siguiente:

- Mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en SHF (PROTRUST).
- Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos (releases y fixes), para lo cual el Proveedor deberá comunicar a SHF la liberación de nuevas versiones de productos.
- Soporte técnico correctivo de anomalías y vulnerabilidades de origen del software, así como fallas y defectos de funcionalidad.
- El soporte a la aplicación deberá ser en un horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes.
- Soporte técnico especializado para la licencia.
- Un total de 50 horas para la atención de posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, a ser utilizadas bajo solicitud de SHF en caso que se requieran.
- Depósito del código fuente del sistema (esquema Escrow Account).
- Renovación del servicio de depósito de código en modalidad de Scrow Account, en concordancia con el contrato original, y para el plazo de la presente renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento.
- El esquema de depósito de código deberá incluir el código que actualmente integra el sistema de operación fiduciaria en SHF, así como las herramientas y/o componentes requeridos.

La descripción de los requerimientos que conforman la contratación solicitada puede encontrarse en el Anexo Técnico que proporcionó la institución.

3. El servicio requerido contempla una vigencia del 01 de junio de 2018 al 31 de mayo de 2019, y de acuerdo a su estudio de factibilidad, cuentan con una suficiencia presupuestaria de \$548,438.34 M.N.

Considerando lo antes expuesto, se dictamina como favorable desde el punto de vista técnico la contratación que

*El contrato va a firmarse después de este fecha.*

requiere la institución por la vigencia y monto antes indicados. El presente dictamen técnico se emite en el entendido que el proyecto solicitado comprende solo el servicio antes citado y no una adquisición en carácter alguno. Se informa que el fin último o destino para el cual sea utilizado el presente proyecto es responsabilidad de la institución.

Es importante mencionar que la veracidad de la información que sustenta su solicitud es responsabilidad de la institución, así como también lo es asegurarse de que la contratación del servicio se realice buscando las mejores condiciones para el Estado, utilizando criterios de eficiencia, eficacia y economía, entre otros, así como el estricto apego a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás normatividad aplicable.

De igual forma, se le comunica que con base en la fracción I del Artículo 30 del Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, las autorizaciones que emite esta unidad son sólo para proyectos con presupuesto del ejercicio fiscal del año en curso. Lo anterior, de conformidad con el principio de anualidad presupuestaria establecido en el artículo 39 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y en el Presupuesto de Egresos de la Federación aprobado por la Cámara de Diputados con aplicación durante el periodo de un año a partir del primero de enero, o en su caso, para contratación de servicios con presupuesto plurianual autorizado con fundamento en el artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Sin más por el momento, le reitero las seguridades de mi atenta y distinguida consideración.

#### ATENTAMENTE

Son Jung Koh Yoo|Contratación del servicio de soporte técnico y actualización de licencias correspondiente al sistema de operación fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal para el ejercicio 2018|01-06-2018 22:33:34

piklyw6KFXc71sl.3bthP1VY6nNZIrnDH]QWb6oU3pbE6ZW7e9Ql0ik4shlx7W+wwSTDF0aIClPwwLGvH43SMfLp2jdehQjCEJzLofC+ylyrnbkU0876qqL2Ent+wwSIFv7mQBzSXS'lloEL71XpQlo8hFH+3VgUEFM]1F20s/602qA98g4QssMDG7p8zel/gW39ID+078jzW6wMhwPUZW1HQ6QLS4sPkvrXf8jM/f4qrKUCStx/uHT15TajvQasj2TfaP26TdkULrQ68OCRMRRUrLdyqndjN RqBnl.OH8ur0PDaFN26DPvkf5sGb7sQ2cxXok+16b5fjryZD6TmOSkQ==

DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE ESTRATEGIA Y NORMATIVIDAD DE GOBIERNO DIGITAL

Patricia Torres Villarruel|Contratación del servicio de soporte técnico y actualización de licencias correspondiente al sistema de operación fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal para el ejercicio 2018|01-06-2018 21:32:15

SYuf16yc5oHjL2BsOqb+9gW5U2iIfyB/HfSunGmt/+Muxrm23rZisrKSWSlqP6CAjB35Tq/T9NUZ6FKTCXfulcO3wx2zrwU0FJzxUBnRsXryfjgnVjwbAU4VakWK/5slv1xnHKFQDWUgcfHQ6ENBGyEBM7eyTK4xf9jEubFjsh205mSn5XsrkJKUlwVgEaw7AedKuWSRFH76t9u5GrAGRE4xg6Y0Ep0JofwyMIN9FILE8l2Ks7HqGRob2H8pSf3SiNherixpXgzLrrc1pb8PVckIT3mqcQoW1JaWSNEm4ucPIZ3RqA1gA2qMlKHj95HvUleQadCc6hoqn9xj4A==

JEFA DE DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y, es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 7° y 18° de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y el artículo 12 de su Reglamento.

Por su uso responsable del papel, las copias de conocimiento se emitirán de forma electrónica, en conformidad con lo establecido en la fracción V y VI del artículo 11 del "Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal".

La versión electrónica del presente documento, su integridad y autenticidad podrá comprobarse a través de la siguiente liga: <https://portal.cfdgob.mx/peticion/capsul/tafido> y para lo cual, será necesario capturar el número de validación: **L18SR2-derjgd-213** y código de acceso: **T0VSTTcyMDEyNURQNDQ=>**. De igual manera, podrá verificarse el documento electrónico por medio del código QR para lo cual, se recomienda descargar una aplicación de lectura de este tipo de códigos a su dispositivo móvil.

C.C.E. Mtra. Tania Paola Cruz Romero.- Titular de la Unidad de Gobierno Digital.- Presente.



Número de referencia: OIC-SHF-082/2017

Lic. Jesús Armando Félix Rubio  
Director General Adjunto de Administración, Operación y Tecnologías

PRESENTE

**CONTRATACIÓN DE "RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL LICENCIAMIENTO CORRESPONDIENTE AL SISTEMA DE OPERACIÓN FIDUCIARIA".**

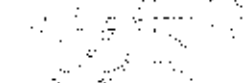
En atención a su oficio número DGAAOT-046-18 de fecha 25 de abril de 2018, mediante el cual pone a consideración de este Órgano Interno de Control (OIC), la contratación de "RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL LICENCIAMIENTO CORRESPONDIENTE AL SISTEMA DE OPERACIÓN FIDUCIARIA", en observancia al numeral 32, último párrafo de los Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, hago de su conocimiento que en opinión de este OIC, el estudio en cita, cumple satisfactoriamente con las directrices normativas de manera cuantitativa para tal efecto. Este OIC, no se pronuncia en ningún sentido por el procedimiento elegido para contratar dichos servicios y se reserva el derecho de revisar posteriormente el proceso de contratación, así como el debido cumplimiento al Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas. Se recomienda que en lo subsecuente se valore la factibilidad de diseñar y desarrollar un sistema propio con las características y necesidades de operación fiduciaria, con el objetivo de generar ahorros en esta materia. Sin otro particular, hago propia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

Alfonso Sanfilippo Reyes | Contratación del servicio de soporte técnico y actualización de licencias correspondiente al sistema de operación fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal para el ejercicio 2018 | 08-05-2018 11:32:58

ASXupYT18vC6CYVV4D869AhiXW1U2o0DxBaT:dy59j6/4wQkMb86D3zuvzQ0fujRarzjXb5mFmnmbsL0IW7420D9y2sdHv0zb+N8rpXxbH74f/GkFaBMYfhY2OUV+aeg9r0EjmC6ozccasnFXHj+JI.eOhDl118Tki+y5Cb6OLBQ8llge6ouyt123FZ9GjeaGCaE+/QWWusmq4ZOAXYez9IKYi3YKxyCVnEIl1WXYVsg7+6UzCcQFraO+vQMjhdSx2Wnlet+hwfZTp+1e5clP6XjMgh6/S1.1.0QdnUPkD4rD6aSy1llyKDnqu+hNfeJQqsEUA19wMBMUET4zpjJEV:xdw==

Alfonso Sanfilippo Reyes



FIRMA EL TITULAR OIC  
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA  
Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.





El presente acta administrativa ha sido firmada mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario correspondiente, respaldada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y, en su línea de conformidad con lo dispuesto en los artículos 7° y 10° de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y el artículo 12 de su Reglamento,

Por su uso responsable del papel, las copias de conocimiento se enviarán de forma electrónica, de conformidad con lo establecido en la fracción V y VI del artículo 11 del "Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal".

La versión electrónica del presente documento, su integridad y autenticidad se podrá comprobar a través de la siguiente liga: <https://portal.ctic.dgpe.gob.mx/ptlc/custodiaoficio>; para lo cual, será necesario capturar el número de folio de validación 0692G-tolo-243 y código de acceso: TQVSTfcyMDEYNURQMq== . De igual manera, podrá verificarse el documento electrónico por medio del código QR para lo cual, se recomienda descargar una aplicación de lectura de este tipo de códigos a su dispositivo móvil.



FECHA: 04 de junio de 2018

### Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales

Folio: 01NA958970  
Clave de R.F.C.: SOL070903W4  
Nombre, Denominación o Razón social: SOLÚTRUST SA DE CV

#### Estimado contribuyente:

##### Respuesta de opinión:

En atención a su consulta sobre el Cumplimiento de Obligaciones, se le informa lo siguiente:

En los controles electrónicos institucionales del Servicio de Administración Tributaria, se observa que en el momento en que se realiza esta revisión, se encuentra al corriente en las obligaciones relacionadas con la inscripción al Registro Federal de Contribuyentes, la presentación de declaraciones y no se registran créditos fiscales firmes a su cargo, por lo anterior se emite opinión Positiva.

La presente opinión se realiza únicamente verificando que se tengan presentadas las declaraciones, sin que sea una constancia del correcto estado de los impuestos declarados, para lo cual el SAT se reserva sus facultades de verificación previstas en el Código Fiscal de la Federación.

Revisión practicada el día 04 de junio de 2018, a las 12:55 horas

#### NOTAS:

1. La presente opinión se emite considerando lo establecido en los incisos a) y b), de la regla 2.139, de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018.
2. Tratándose de estímulos o subsidios, tiene una vigencia de 3 meses contada a partir del día en que se emite según lo establecido en la regla 2.130, y 30 días naturales a partir de su emisión para trámites diferentes al señalado, de acuerdo a la regla 2.139, de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018.
3. La opinión del cumplimiento, se genera atendiendo a la situación fiscal del contribuyente en los siguientes sentidos: POSITIVA.- Cuando el contribuyente está inscrito y al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los incisos a) y b) de la regla 2.139, de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018; NEGATIVA.- Cuando el contribuyente no esté al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que se consideran en los incisos a) y b) de la regla antes citada; NO INSCRITO.- Cuando el contribuyente no se encuentra inscrito en el RFC; DISCRITO SIN OBLIGACIONES.- Cuando el contribuyente está inscrito en el RFC pero no tiene obligaciones fiscales.
4. La opinión que se genere indicando que es inscrito SIN OBLIGACIONES fiscales, se considera Opinión Negativa para efectos de contratación de adquisiciones, arrendamientos, servicios a obra pública.
5. Para estímulos o subsidios, la opinión que se genere indicando que es inscrito SIN OBLIGACIONES fiscales, se toma como Positiva cuando el monto del subsidio no rebase de 40 UMA \$ elevado al año, en caso contrario se considera como resultado Negativo.
6. La presente opinión se emite de conformidad con lo establecido en el artículo 24-D del Código Fiscal de la Federación, regla 2.139, de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018, no constituye respuesta favorable respecto a contribuyentes que se refieren en los artículos 69 y 69-B del Código Fiscal de la Federación.

Este servicio es gratuito, en el SAT nuestra misión es servirle.

Sus datos personales son incorporados y protegidos en los sistemas del SAT, de conformidad con los lineamientos de protección de Datos Personales y con las diversas disposiciones fiscales y legales sobre confidencialidad y protección de datos, a fin de ejercer las facultades conferidas a la autoridad fiscal.

Si desea modificar o corregir sus datos personales, puede acudir a la Administración Desconcentrada de Servicios al Contribuyente de su proveniencia y/o a través del Portal del SAT.

#### Cadena Original:

[|8060701151941104558970|04-06-2018|P||000001000007000112108|]

#### Sello Digital:

YR01x0wCV5eP1J1E332dV8F1KDeovVVK5f387P3o1ey5ELI+V2+12BEPpseoeB3VGL0nPI1y2NcAK1718Any07hct65  
yN5mARkRnm8G3E/oJ2E1g/0DBFV9X8J4B/2q3GyPGn3QD1se7DLdQ9U25IqJJSuRK+OLLjhaqTnx0Dntek=





Coordinación General de Recaudación Fiscal  
Gerencia Senior de Recaudación y Cobranza Fiscal  
Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías

Oficio: GGRF/GSFyCF/GCPCyG/0000203975/2018

Asunto: Constancia de Situación Fiscal.

Ciudad de México, a 04 de Junio de 2018.

RAZON SOCIAL: SOLUTRUST SA DE CV  
NRP: Y6053906100  
Presente.

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en su carácter de organismo fiscal autónomo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 80, segundo párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, a través de la Gerencia de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías perteneciente a la Gerencia Senior de Recaudación y Cobranza Fiscal, y de conformidad con lo establecido en los artículos 4 fracción VII, 5 y 11 del Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de Junio de 2008, modificado mediante Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de dicho Ordenamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 31 de Julio de 2017, emite la presente constancia de situación fiscal en materia de aportaciones y amortizaciones patronales frente al Infonavit, de conformidad con lo estipulado en el artículo 3 fracción IV, del referido Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo, conforme a lo siguiente:

Del análisis practicado en los sistemas de este Instituto se advierte que SOLUTRUST SA DE CV, con Número de Registro Patronal Y6053906100, NO se identificaron adeudos ante el Infonavit, mismo que se encuentra al corriente en sus obligaciones que señala el artículo 29 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de aportar el cinco por ciento de los salarios cubiertos a sus trabajadores y de retener y enterar los descuentos para amortizaciones de crédito, hasta el 01 bimestre 2018.

Lo anterior, sin perjuicio de que este Instituto como Organismo Fiscal Autónomo, se reserva el ejercicio de sus facultades en su carácter de Autoridad Fiscal, previstas en el Código Fiscal de la Federación y la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en caso de que surgiera información complementaria y/o ajustes que modificaran la cuenta de los periodos revisados, al emitir la presente constancia.

Cabe mencionar, que el presente documento es de carácter meramente informativo, por lo que no constituye acto o resolución de carácter fiscal, no determina cantidad alguna a pagar, ni honora derechos.

Atentamente

Lic. Eduardo Jolly Zarazua  
Gerente de Cobro Persuasivo, Coactivo y Garantías

01-Y605390610020180000203975







**Solicitud de información (RFI) sobre soluciones tecnológicas  
para la formulación del ESTUDIO DE MERCADO, referente a la:**

**"CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DEL SISTEMA DE OPERACIÓN FIDUCIARIA EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (PROTRUST)"**

Área solicitante: **Subdirección de Ingeniería de Sistemas (SdIS).**  
Tel: 5263-4500 ext. 4560.

Fecha: **13 de febrero de 2018.**

Sociedad Hipotecaria Federal, como entidad del Gobierno Federal, sus actividades de suministro, arrendamientos y servicios, están reguladas entre otras disposiciones por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y su Reglamento.

En este sentido y en términos de lo previsto en el artículo 2, fracción X de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su representada ha sido identificada por la Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), como un posible prestador de servicio y/o proveedor.

Razón de lo anterior y con el objeto de identificar: a) la existencia de bienes, arrendamientos o servicios en las condiciones solicitadas por Sociedad Hipotecaria Federal; b) proveedores a nivel nacional o internacional; c) el precio estimado y d) elaborar el correspondiente Estudio de Factibilidad y gestionar las aprobaciones necesarias de parte de la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control de la SHF; nos permitimos solicitar su valioso apoyo a efecto de proporcionarnos una cotización de los bienes y/o servicios y/o arrendamientos descritos más adelante en el siguiente documento.

Se requiere que remita su cotización a nombre de **Miguel Ángel Olvera Rincón**, en primera instancia vía correo electrónico a la dirección [molvera@shf.gob.mx](mailto:molvera@shf.gob.mx) y posteriormente en original, ambas debidamente firmadas por persona facultada, a la siguiente dirección: **Ejército Nacional 180, 7º Piso, Col. Anzures, Del. Miguel Hidalgo, México, D.F., CP 11590.** El número de teléfono de contacto es 5263-4560.

A continuación, se extiende la presente **Solicitud de Información** (Request For Information o RFI), misma que contiene información considerada por SHF como confidencial y se proporciona a los posibles proveedores con la finalidad de que pueda analizar los requerimientos y demás términos contenidos en este documento y presentar una cotización y la información solicitada referente a la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DEL SISTEMA DE OPERACIÓN FIDUCIARIA EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (PROTRUST)**, de conformidad con lo siguiente:

#### ▪ INTRODUCCIÓN.

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, conforme a la fracción IX del artículo 4° de su Ley Orgánica, se encuentra facultada para practicar operaciones de fideicomiso y llevar a cabo mandatos y comisiones relativos a su fin, en tres vertientes: (i) cuando por ley se le asigne esa encomienda; (ii) cuando se trate de actos que coadyuven a la consecución de su objetivo, y (iii) cuando la propia Sociedad constituya fideicomisos para cumplir obligaciones laborales a su cargo.

A través de una estrategia que se encuadra dentro de la Misión y Visión de SHF, liderada por la Dirección General Adjunta Jurídico Fiduciaria, a través de la Dirección Jurídica de Negocios de SHF, se realiza la constitución de fideicomisos, mandatos y comisiones que coadyuven a la consecución de su objeto, mismo que en términos del artículo 2° de su Ley Orgánica consiste en:

I. Impulsar el desarrollo de los mercados primario y secundario de crédito a la vivienda, mediante el otorgamiento de crédito y garantías destinadas a la construcción, adquisición y mejora de vivienda, preferentemente de interés social, así como al incremento de la capacidad productiva y el desarrollo tecnológico, relacionados con la vivienda.

II. Garantizar financiamientos relacionados con el equipamiento de conjuntos habitacionales.

III. Desarrollar programas que promuevan la construcción de viviendas en zonas y comunidades indígenas en el territorio nacional con los recursos que se aprueben para tal efecto en el presupuesto de egresos.

A fin de contar con una herramienta tecnológica que permita generar y administrar negocios fiduciarios, y al mismo tiempo cumplir con la normatividad jurídica y administrativa aplicable, en 2013 SHF contrató la licencia de uso y servicios de soporte del Sistema de Operación Fiduciaria PROTRUST de la empresa Solustrust, incluyendo los servicios de implementación correspondientes, logrando mayor certeza jurídica y control respecto de las garantías constituidas a favor de la Institución, aprovechando los insumos que SHF genera, con la consecuente disminución de riesgo legal.

El servicio de mantenimiento y soporte de la licencia PROTRUST se encuentra vigente hasta el 31 de mayo de 2018.

Actualmente la citada plataforma es utilizada por el área jurídica de SHF, y se prevé continuar operando con la misma, por lo que será necesario:

- Mantener vigente la licencia de dicho sistema, a través de la obtención de las actualizaciones de versiones que puedan surgir debido a las actualizaciones, y
- Dar continuidad a los servicios de soporte, mismos que permitirán dar certidumbre a la operación del sistema en SHF y, en su caso, atender a las posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, que pudiese SHF requerir.

Para ello, se prevé contratar la renovación del mantenimiento y soporte de la licencia del sistema PROTRUST para el ejercicio 2018, directamente con el titular de los derechos del Sistema de Operación Fiduciaria en SHF (PROTRUST), motivo de la presente Solicitud de Información.

• **REQUERIMIENTOS DE SHF.**

Dentro del costo de la renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento, deberá incluirse lo siguiente:

**A. Mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente al Sistema de Operación Fiduciaria en SHF (PROTRUST).**

Los servicios incluidos con el mantenimiento y soporte de las licencias son los siguientes:

- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos (releases<sup>[1]</sup> y fixes<sup>[2]</sup>), para lo cual el Proveedor deberá comunicar a SHF la liberación de nuevas versiones de productos.
- Soporte técnico correctivo de anomalías y vulnerabilidades de origen del software, así como fallas y defectos de funcionalidad, conforme a los niveles de servicio de atención a incidencias descritos en el Anexo 2 de este RFI.
- El soporte a la aplicación deberá ser en un horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes,

**B. Soporte técnico especializado para la licencia.**

Un total de 50 horas para la atención de posibles parametrizaciones, configuraciones, reportes y/o adecuaciones, a ser utilizadas bajo solicitud de SHF en caso que se requieran.

**C. Depósito del código fuente del sistema (esquema Escrow Account).**

Deberá renovarse el servicio de depósito de código en modalidad de Scrow Account, en concordancia con el contrato original, y para el plazo de la presente renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento.

El esquema de depósito de código deberá incluir el código que actualmente integra el sistema de operación fiduciaria en SHF, así como las herramientas y/o componentes requeridos. El depósito deberá realizarse en instalaciones ubicadas en México, con empresa especializada para el resguardo correspondiente.

[1] "Release" = actualizaciones menores de un software.

[2] "Fix" = actualizaciones por correcciones a un software.

D. La vigencia de la presente renovación será por doce meses a partir de su contratación.

Se espera que el Proveedor presente una cotización acompañada de una propuesta técnica, describiendo la forma como se atienden los requerimientos solicitados, tomando en consideración lo señalado dentro de los puntos precedentes, así como los demás términos y condiciones contenidos dentro de este documento.

Para la presentación de la propuesta económica preliminar, los proveedores interesados deberán ajustarse al formato señalado en el numeral 4 de este documento de RFI y proporcionar los datos solicitados dentro de los numerales 2 y 3 siguientes, así como lo especificado dentro del **ANEXO 1** del presente documento.

## 2. DATOS DEL PROVEEDOR.

El proveedor deberá proporcionar los siguientes datos:

Compañía y datos de referencia	Contacto	Correo electrónico	Dirección	Teléfono
<i>Nombre de la compañía:</i> <i>Tipo de sociedad:</i> <i>Página Web:</i>	<i>Nombre de la persona responsable de la información contenida en esta RFI</i>	<i>dirección de email</i>	<i>Dirección de Localización de la compañía (las que apliquen):</i> <i>Oficinas corporativas</i> <i>Oficinas locales (MEX)</i> <i>Oficinas locales (USA)</i> <i>Oficinas locales (Europa)</i> <i>Otras oficinas</i>	<i>Numero teléfono:</i> <i>Numero de Fax:</i>

## 3. OTROS ASPECTOS DEL PROVEEDOR.

Número de empleados: Total - Desarrollo - Implementación - Ventas y administración - Soporte -  Tasa de rotación de empleados: Satisfacción de los empleados (si han sido encuestados y se conoce) Empleados clave (Nombres y tipo de contrato)	<p style="text-align: center;"><i>El proveedor deberá proporcionar aquí la información solicitada</i></p>
--	---



Contratación del servicio de soporte técnico y actualización de cuentas del Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROFUST)

<p>Total de ingresos: Año en curso Año anterior</p> <p>Utilidades totales y pérdidas Año en curso Año anterior</p>	<p><i>El proveedor deberá proporcionar aquí la información solicitada</i></p>
<p>Sírvase indicar los términos y condiciones de la negociación, junto con una indicación de dónde es permitido alterar los términos. Si hay algunos términos que no se permita modificar, por favor, indique específicamente esos términos.</p>	<p><i>El proveedor deberá proporcionar aquí la información solicitada</i></p>
<p>Número total de las instalaciones de la versión del software que se propone entregar.</p> <p>¿Ha proporcionado servicios a clientes en una industria similar, con un perfil de crecimiento similar que pueda actuar como un sitio de referencia para usted?</p>	<p><i>El proveedor deberá proporcionar aquí la información solicitada</i></p>
<p>Si usted ya ha proporcionado servicios o aplicaciones a industrias similares ¿cuántas versiones de un servicio o aplicación ha entregado con otros clientes?</p>	<p><i>El proveedor deberá proporcionar aquí la información solicitada</i></p>
<p>Describa cualquier alianza/ relaciones con terceros</p>	<p><i>El proveedor deberá proporcionar aquí la información solicitada</i></p>
<p>Sírvanse proporcionar detalles de cualquier acción legal pendiente en contra de su empresa o cualquier otra administración o de los socios.</p>	<p><i>El proveedor deberá proporcionar aquí la información solicitada</i></p>
<p>¿Hay fusiones o adquisiciones previstas pendientes con otras empresas?</p>	<p><i>El proveedor deberá proporcionar aquí la información solicitada</i></p>
<p>Por favor, proporcione información sobre su metodología de implementación.</p>	<p><i>El proveedor deberá proporcionar aquí la información solicitada</i></p>
<p>¿Qué documentación es proporcionada para el software/sistema?</p>	<p><i>El proveedor deberá proporcionar aquí la información solicitada</i></p>
<p>¿Su software es desarrollado en la propia organización o por algún tercero?</p>	<p><i>El proveedor deberá proporcionar aquí la información solicitada</i></p>
<p>Capacitación: ¿Ofrecen capacitación formal a los usuarios? Tipo de cursos que provee y su duración. Nivel de capacitación que recomienda. Materiales de capacitación que maneja.</p>	<p><i>El proveedor deberá proporcionar aquí la información solicitada</i></p>

**4. FORMATO PARA LA PROPUESTA ECONÓMICA (COTIZACIÓN).**

La cotización se deberá presentar siguiendo el formato descrito a continuación:

Derechos de Autor, Regalías y Otros (32701)	
Descripción	Importe M.N.
Servicios de soporte técnico y actualización de licencias del Sistema de Operación Fiduciaria en Sociedad Hipotecaria Federal (PROTRUST).	\$

**Notas importantes para el posible prestador de servicios o proveedor:**

- 1. Para efectos de consideración de la cotización en el presente estudio de mercado, es requisito fundamental ajustarse al formato de cotización anterior, así como atender todos los requerimientos señalados dentro del presente RFI y sus Anexos.*
- 2. En caso de presentar propuesta preliminar con montos en dólares, se tomará como referencia el importe equivalente en pesos al tipo de cambio que publica el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.*

Atentamente,

Ing. Miguel Ángel Olvera Rincón  
Subdirector de Ingeniería de Sistemas.

## ANEXO 1 (1).

### PARA FORMULAR SU COTIZACIÓN, LOS PROVEEDORES DEBERAN CONSIDERAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

#### Indicaciones generales.

Establecer claramente en su cotización el lugar y fecha.

Establecer que la propuesta técnica se hace consistir en \_\_\_\_ Fojas.

Considerar en su cotización que el pago es a los 20 días naturales posteriores al suministro de los bienes y/o servicios y su correspondiente aceptación, considerando lo siguiente:

1.- Las especificaciones de los bienes cotizados (que se anexan al presente).

2.- El proveedor deberá indicar dentro de su cotización lo siguiente:

- El Origen de los Bienes (nacional o importado) y, en su caso, el % correspondiente al grado de contenido nacional. N/A
- En caso de bienes de importación indique la moneda en que cotiza. N/A
- En caso de que el proceso de fabricación de los bienes requeridos sea superior a 90 días, señale el tiempo que le corresponda a su producto: N/A
- Vigencia de su Propuesta o cotización hasta el 30 de Junio de 2018.

3.- Los métodos de prueba empleados para la determinación de sus especificaciones, en caso de que estos sean diferentes a los señalados en la especificación de Sociedad Hipotecaria Federal, en caso de aplicar. N/A

- Normas.
- Registros Sanitarios o Permisos Especiales.

4.- Condiciones de entrega **[REQUERIDO POR SHF]**:

- En una sola exhibición de N/A días naturales posteriores a la recepción de la orden de surtimiento.
- Entregas parciales con una vigencia máxima al (Fecha) N/A.
- Lugar de entrega será: oficinas de SHF.
- Anticipo: N/A.
- Para el caso de dudas, comentarios o aclaraciones remitidas a los correos:  
moivera@shf.gob.mx

5.- Garantías.

Tipos de garantía requeridas por SHF:

- Porcentaje de garantía de cumplimiento: 10% del importe cotizado antes de IVA.
- De responsabilidad civil señalando su vigencia: N/A.

**Otras indicaciones.**

El proveedor deberá indicar el tiempo de experiencia comprobable en años prestando o suministrando los servicios o bienes de la misma naturaleza objeto del presente documento.

El proveedor deberá señalar si para prestar o suministrar los servicios o bienes señalados utiliza distribuidores o canales autorizados, o bien lo realiza de manera directa.

En virtud de que se espera que los servicios solicitados se obtengan directamente del titular de los derechos del Sistema de Operación Fiduciaria en SHF, con la finalidad de mantener la garantía de operación y soporte al licenciamiento del sistema, se requiere que el proveedor adjunte a su cotización, los documentos con los que comprueba que es titular de los derechos de autor de la solución PROTRUST y que no existe otra persona física o moral que pueda prestar los servicios que se requieren contratar.

**¡ATENCIÓN! - IMPORTANTE:** El proveedor deberá indicar si corresponde o no a una PYME.

El proveedor deberá tomar en cuenta que la Fecha Límite para presentar la Cotización es el: 23 de Febrero de 2018 y la misma deberá ser entregada de las 9:00 a las 14:00 horas o de las 15:30 a 18:00 horas.

*Nota.- Para efectos de control interno, en el caso de no recibir respuesta o manifestar un inconveniente o imposibilidad, se procederá a hacer la anotación respectiva en nuestros registros, circunstancias que deberán ser consideradas al momento de definir el tipo de procedimiento de contratación.*

Favor de enviar acuse de recibo de esta solicitud al correo electrónico a:  
[moivera@shf.gob.mx](mailto:moivera@shf.gob.mx)

**NOTA:** Vencido el plazo de recepción de cotizaciones, **Sociedad Hipotecaria Federal** al amparo de lo previsto en el artículo 28 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, definirá el procedimiento a seguir para la contratación, el cual puede ser: LICITACIÓN PÚBLICA; INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS y/o ADJUDICACIÓN DIRECTA”.

**Este documento no genera obligación alguna para la dependencia o entidad.**

## ANEXO 2

### NIVELES DE SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

Se define como Incidencia a los problemas o fallas de funcionamiento que presente un componente de software de alguna aplicación desarrollada o adecuada por el Proveedor, implantada en el **AMBIENTE DE PRODUCCIÓN DE SHF**, que afecte de alguna manera su correcta operación, impactando el servicio que ésta brinda a las áreas usuarias interesadas.

Cualquier otra falla o error en el desarrollo, deberá tramitarse a través de los mecanismos de soporte que el Proveedor ponga a disposición de SHF.

En relación a incidencias (en sistemas en/para producción), éstas se coordinarán entre SHF, el Proveedor y el Help Desk del Proveedor, en función del horario laboral de SHF en días hábiles bancarios. Las solicitudes de atención podrán registrarse en un horario de 9:00 a 20:00 Horas.

Para que una incidencia sea aceptada e inicie su periodo de atención, deberá registrarse ante el Proveedor por parte de SHF, siendo lo más claro y específico posible en la descripción del problema presentado, detallando las condiciones en que se produjo el mismo, como por ejemplo la operación realizada, los datos que estaba introduciendo al momento de la falla y los mensajes de error que le arroja la aplicación.

La prioridad de atención de las incidencias será determinada en virtud de la severidad que tengan en la operación de SHF, según sea definida por SHF con base en la siguiente tabla:

**TABLA DE SEVERIDAD**

<i>Severidad 1 (Alta)</i> Errores Operativos	<i>Severidad 2 (Media)</i> Errores del Aplicativo (Cliente y/o Front End)	<i>Severidad 3 (Baja)</i> Generación Reportes Información Inválida
<b>Riesgo de Negocio o Financiero</b>		
La falta o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un muy serio problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falta o deficiencia en el Software ocasiona a El Cliente un mínimo problema de negocio, financiero o regulatorio.	La falta o deficiencia en el Software no ocasiona a El Cliente ningún problema de negocio, financiero o regulatorio.
<b>Operación</b>		
La falta o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una parte importante de su trabajo o no puede desarrollar un proceso crítico.	La falta o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una pequeña parte de su trabajo. Pero El Cliente tiene la capacidad de realizar la mayor parte de las tareas.	La falta o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente no pueda desarrollar una mínima parte de su trabajo, no afectando la operación diaria del área.
Debido a una falta o deficiencia, los procesos desarrollados por el Software no pueden ser ejecutados de ninguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.	Debido a una falta o deficiencia, los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de alguna otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita, pero no es eficiente.	Debido a una falta o deficiencia, Los procesos desarrollados por el Software pueden ser ejecutados de otra manera en el tiempo que El Cliente lo necesita.
<b>Número de clientes afectados</b>		

Ejército Nacional 180 PB. Col. Anzures México, DF. 1.1590  
Tel.: (55) 5263 4500 - [www.shf.gob.mx](http://www.shf.gob.mx)

<i>Severidad 1 (Alta)</i> Errores Operativos	<i>Severidad 2 (Media)</i> Errores del Aplicativo (Cliente y/o Front End)	<i>Severidad 3 (Baja)</i> Generación Reportes Información Inválida
La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número considerable de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software ocasiona que El Cliente tenga problemas con un número pequeño de usuarios o clientes.	La falla o deficiencia en el Software no ocasiona o impide a El Cliente realizar sus operaciones.
<b>Tiempo máximo en que el Proveedor deberá atender la incidencia</b>		
2 horas	1 día	7 días
<b>Tiempo de Resolución por parte del Proveedor</b>		
6 horas	4 días	30 días

Las incidencias que pudieran presentarse deberán ser atendidas de manera paralela, por lo que el proveedor deberá asignar los recursos necesarios para cumplir los niveles de servicio de cada incidencia.

En caso de que las incidencias de prioridad 2 y 3 no puedan ser atendidas de esta forma, el proveedor deberá justificar a SHF las razones de esta restricción, quedando en SHF la opción de aceptar o rechazar la atención de las incidencias en línea y determinar (en su caso), que incidencias se seguirán atendiendo y que incidencias se colocaran en espera.

Las incidencias de Prioridad uno (1) deben ser atendidas en los tiempos estipulados.

Los niveles de servicio para incidencias aplican a los módulos o aplicaciones que conforman el sistema de operación fiduciaria en SHF.

Los tiempos máximos de resolución de incidencias abarcan hasta las pruebas unitarias que los desarrolladores del Proveedor deben realizar para certificar que la solución entregada resuelve la incidencia.

**LICENCIAMIENTO CORRESPONDIENTE AL SISTEMA DE OPERACIÓN FIDUCIARIA EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (PROTRUST).**

En tal sentido,

- Es de nuestro interés que su empresa presente a SHF una cotización preliminar para tal adquisición atendiendo el requerimiento y formato de cotización, incluido en el documento SOLICITUD DE COTIZACIÓN (RFI o SDI), adjunto al presente.
- Con la finalidad de dar el mayor tiempo posible para efectuar su análisis sobre esta solicitud de Información, se ha considerado conveniente contar con su respuesta a más tardar el 23 de febrero de 2018 entre las 9:00 y las 14:00 horas o de las 16:30 a 18:00 horas de la Ciudad de México, observando lo siguiente:

1. Presentar en la Oficina de Partes de SHF, la cotización preliminar, firmada en original por el representante legal o persona facultada para ello, en hojas membretadas y dirigida a:

**Miguel Ángel Olvera Rincón**  
Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.  
Subdirección de Ingeniería de Sistemas

Av. Ejército Nacional 180, Piso 7, Col. Anzures  
C.P. 11590, Ciudad de México, México.  
Tel: +(52) 5263 4550

2. Enviar su cotización preliminar, firmada por el representante legal o persona facultada para ello, en formato pdf a la siguiente dirección electrónica:  
[molvera@shf.gob.mx](mailto:molvera@shf.gob.mx).

Es importante mencionar que, al atender la anterior solicitud de información, se entenderá que está de acuerdo en sujetarse al "Acuerdo por el que se expide el Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones", así como al "Acuerdo por el 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 Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2016 y el 19 de febrero de 2016, respectivamente. Las disposiciones antes señaladas pueden ser consultadas en la página electrónica del Diario Oficial de la Federación: [www.dof.gob.mx](http://www.dof.gob.mx), así como en la sección de la Secretaría de la Función Pública, que se encuentra en el portal de la Ventanilla Única Nacional ([gob.mx](http://gob.mx)), a través de la liga: [www.gob.mx/sfp](http://www.gob.mx/sfp).

La presentación de la referida documentación e información solicitada, no vincula a esta SHF para llevar a cabo la contratación a favor de su empresa, si no que forma parte del procedimiento de contratación que se instrumentará con fundamento en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y demás normatividad aplicable.

Atentamente,

**Ing. Miguel Ángel Olvera Rincón**  
Subdirector de Ingeniería de Sistemas  
<image001.png>

---

Av. Ejército Nacional 180, Piso 7, Col. Anzures  
Delegación Miguel Hidalgo  
México D.F., C.P. 11590  
☎ +52 (55) 5263 4550

## **SILCOM - Rodrigo Alberto Cedillo Ponce**

---

**De:** Olvera Rincón, Miguel Ángel  
**Enviado el:** miércoles, 6 de junio de 2018 10:30 a. m.  
**Para:** SILCOM - Rodrigo Alberto Cedillo Ponce  
**Asunto:** RV: SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA PROTRUST

**De:** Olvera Rincón, Miguel Ángel  
**Enviado el:** lunes, 4 de junio de 2018 12:30 p. m.  
**Para:** Javier Sanchez Navarro <javiersn@solutrust.com>  
**Asunto:** RE: SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA PROTRUST

Buenas tardes Javier, ya por fin nos contestó la UGD y ya estamos en posibilidades de solicitar la contratación a nuestro Comité de Adquisiciones., por lo que calculo que el contrato lo estaremos firmando alrededor del 15 de junio.

¿Podrías por favor enviarme los formatos 32 D del SAT, del IMSS y del Infonavit? De preferencia que estén generados este mes.

Saludos,  
Miguel Olvera

**De:** Javier Sanchez Navarro [mailto:javiersn@solutrust.com]  
**Enviado el:** jueves, 22 de febrero de 2018 05:53 p. m.  
**Para:** Olvera Rincón, Miguel Ángel <molvera@shf.gob.mx>  
**Asunto:** Re: SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA PROTRUST

Gracias, Miguel Ángel.

Adjunto la cotización preliminar firmada y digitalizada, en formato pdf, misma que mañana estaremos entregando en forma física.

Mucho agradeceré si pudieras confirmar la correcta recepción del adjunto.

Saludos,  
Javier Sánchez Navarro  
Director de Operaciones y Tecnología  
**Solutrust**  
(55) 5211 1303

---

On Feb 13, 2018, at 8:31 PM, Olvera Rincón, Miguel Ángel <molvera@shf.gob.mx> wrote:

**Estimado Proveedor de servicios:**

Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (SHF), busca efectuar la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL**



**FORMATO DE MANIFESTACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS PROVEEDORES Y/O PRESTADORES DE SERVICIOS PREVIO A LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS, A EFECTO DE DAR CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO POR LA FRACCIÓN IX DEL ARTÍCULO 49 DE LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS.**

Ciudad de México, 12 de junio de 2018.

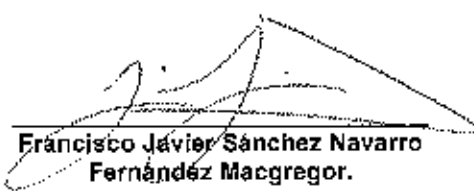
**SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,  
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,  
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO,  
Presente.**

**Francisco Javier Sánchez Navarro Fernández Macgregor**, en mi carácter de **apoderado legal** de la empresa denominada SOLUTRUST, S.A. DE C.V., con Registro Federal de Contribuyentes número SOL0701151W4 en este acto y a efecto de dar cumplimiento a lo requerido en la Adjudicación Directa, relativa a la contratación de "servicios de renovación del mantenimiento y soporte del licenciamiento correspondiente al sistema de Operación Fiduciaria (Protrust)", **MANIFIESTO BAJO FORMAL PROTESTA DE DECIR VERDAD** que:

Los socios, accionistas y empleados de mi representada, no desempeñamos empleo, cargo o comisión en el servicio público; y que, con la formalización del contrato antes señalado, no se actualiza Conflicto de Interés alguno, de conformidad con señalado por la fracción IX del artículo 49 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como por lo señalado en la fracción II del artículo 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La presente manifestación se hace teniendo pleno conocimiento de que la omisión, simulación o presentación de información falsa, son infracciones previstas por el artículo 69 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, sancionables en términos de lo dispuesto en el artículo 81 del mismo ordenamiento, así como en la fracción IV del artículo 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones jurídicas aplicables.

**PROTESTO LO NECESARIO**



**Francisco Javier Sánchez Navarro  
Fernández Macgregor.**



## CARTA DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS

### INVESTIGACIÓN DE MERCADO

#### PARA CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL LICENCIAMIENTO CORRESPONDIENTE AL SISTEMA DE OPERACIÓN FIDUCIARIA EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (PROTRUST)

Los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, y que participaron en la investigación de mercado para llevar a cabo la contratación de **(CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL LICENCIAMIENTO CORRESPONDIENTE AL SISTEMA DE OPERACIÓN FIDUCIARIA EN SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL (PROTRUST).)** citada al rubro, en cumplimiento a lo dispuesto por el segundo párrafo del numeral 3 del *"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 el 28 de febrero de 2017, manifiestan bajo formal protesta de decir verdad que durante la instrumentación de la investigación de mercado antes referida, se atendieron estrictamente las disposiciones jurídicas que regulan sus obligaciones, el conflicto de interés y los casos en que deben abstenerse de intervenir y de excusarse para conocer de determinados asuntos; por lo que con la suscripción de la presente carta, manifiestan la ausencia de conflicto de interés.

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
ING. MIGUEL ÁNGEL OLVERA RINCÓN	SUBDIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE SISTEMAS	