



CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, EN LO SUCESIVO “LA CEAV”, REPRESENTADA POR EL DR. JULIO ANTONIO HERNÁNDEZ BARROS, EN SU CARÁCTER DE COMISIONADO PRESIDENTE DE LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, CON LA ASISTENCIA DEL C. JAVIER PINEDA SAYNES, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES, COMO “ÁREA REQUIRENTE”, Y, EL C. MARTÍN EDMUNDO GUTIÉRREZ AGUILAR, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE TESORERÍA, COMO “ÁREA TÉCNICA”, Y, POR LA OTRA, VIAJES YESHUA, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO “EL PROVEEDOR”, REPRESENTADA POR LA C. MARÍA DEL CARMEN BENITEZ SAUCEDO, EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADORA ÚNICA, Y A QUIENES CUANDO SE HAGA REFERENCIA DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. “LA CEAV” declara que:

- 1.1. Es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, no sectorizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, goza de autonomía técnica y de gestión de conformidad con el artículo 25 del Reglamento de la Ley General de Víctimas y el artículo 2 del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- 1.2. El Dr. Julio Antonio Hernández Barros, en su carácter de Comisionado Presidente de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, tiene facultades para suscribir el presente instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 95, fracción I de la Ley General de Víctimas y 21, fracción III, del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- 1.3. Este contrato se celebra mediante el procedimiento de adjudicación directa con fundamento en los artículos 25, segundo párrafo, 26, fracción III, 41, fracción III, 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 72, fracción III y 85 de su Reglamento; 35 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 146 de su Reglamento, y demás disposiciones relativas y aplicables vigentes; y mediante oficio número CEAV/DGAYF/DRMSG/2411/2016, de fecha 20 de diciembre de 2016, se notificó la adjudicación del procedimiento de contratación.
- 1.4. Con fundamento en los artículos 2, fracción XVI y 5, fracción II de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, mediante oficio número CEAV/DGAYF/DPC/092/2016, de fecha 7 de noviembre de 2016, emitido por la Directora de Presupuesto y Contabilidad, señala que cuenta con autorización especial para llevar a cabo la formalización de la contratación, emitida mediante el Módulo de Administración y Seguimiento de Contratos Plurianuales de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con número de folio 2017-47-AYJ-17, y que de conformidad con el artículo 35 de la Ley Federal

1



CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; el ejercicio y pago de este contrato queda condicionado a la disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal 2017, en las partidas presupuestales número 37104 “Pasajes aéreos nacionales para servidores públicos de mando en el desempeño de comisiones y funciones oficiales”, y 37106 “Pasajes aéreos internacionales para servidores públicos en el desempeño de comisiones y funciones oficiales”, para iniciar el proceso de adjudicación directa, para la contratación del servicio materia de este instrumento jurídico.

1.5 Su Registro Federal de Contribuyentes es PSA110907866.

1.6 Para efectos del presente contrato tiene su domicilio legal, en Avenida Ángel Urraza 1137, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, en la Ciudad de México.

2. “EL PROVEEDOR” declara que:

2.1. Es una sociedad mexicana que opera de acuerdo a las leyes vigentes del país y acredita su existencia legal mediante escritura pública número 70,132, de fecha 16 de mayo de 1984, pasada ante la fe del Notario Público número 9 del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, el Licenciado Luis Gonzalo Zermeño Maeda, en la que se hizo constar la constitución de Viajes Yeshua, S.A.; mediante escritura pública número 56,462, de fecha 12 de marzo de 1990, pasada ante la fe del Notario Público número 50 del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, el Licenciado Joaquín Talavera Sánchez, se transformó a SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE; y mediante escritura pública número 27,341, de fecha 19 de septiembre de 1997, pasada ante la fe del Notario Público número 165 del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, el Licenciado Carlos “A”. Sotelo Regil Hernández, entre otros, se amplió su objeto social.

2.2. Su objeto social es entre otros, reservar espacios en los medios de transporte y expedir en delegaciones de los transportistas y a favor de los turistas los boletos o cupones correspondientes; servir de intermediario entre los turistas y los prestadores de servicios de transporte de cualquier género, en los términos que señalan las leyes y reglamentos en vigor; la celebración de toda clase de actos, convenios y contratos, así como la adquisición y arrendamiento de los bienes muebles e inmuebles necesarios o convenientes para la realización de los objetos mencionados.

2.3. Su Administradora Única, quien se identifica con credencial para votar con número de folio [REDACTED] expedida por el antes Instituto Federal Electoral, ahora Instituto Nacional Electoral, tiene facultades para firmar este contrato, lo que acredita con instrumento número 43,707, de fecha 10 de agosto de 2006, pasado ante la fe del Notario Público número 77 del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, el Licenciado José de Jesús Niño de la Selva, y que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que a la fecha de la firma del presente contrato, no le han sido modificadas, ni revocadas.

CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

- 2.4. En acatamiento al artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, a la regla 2.1.31. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2016, presentó documento actualizado, emitido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de fecha 12 de diciembre de 2016, con número de folio 16NB4957952, mediante el cual remite opinión en el sentido de que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones.

Asimismo, en cumplimiento a las Reglas para la Obtención de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero del 2015, así como su actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 3 de abril de 2015, presentó documento actualizado, emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de fecha 12 de diciembre de 2016, con folio número 148158748178883586598, mediante el cual remite opinión en el sentido de que se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de pago de aportaciones de seguridad social.

- 2.5. Mediante escrito de fecha 20 de diciembre de 2016, manifiesta que es una Pequeña empresa, de conformidad con el artículo 3°, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

Lo anterior, en términos del artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- 2.6. Tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones y recursos técnicos, humanos y económicos para obligarse a la ejecución del servicio objeto de este contrato.
- 2.7. Conoce el contenido y alcance de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, así como las disposiciones legales y administrativas aplicables al presente contrato y demás documentación que la integra.
- 2.8. Mediante escrito de fecha 20 de diciembre de 2016, manifiesta bajo protesta de decir verdad, no se encuentra bajo los supuestos de los artículos 50 y 60, antepenúltimo párrafo de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, vinculados con lo previsto en el artículo 8, fracción XX de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- 2.9. Su Registro Federal de Contribuyentes es VYE8405218P3.
- 2.10. Para los efectos del presente contrato, señala como domicilio legal, el ubicado en Avenida Xola, número 1703, Local B, Colonia Narvarte, C.P. 03810, Delegación Benito Juárez, en la Ciudad de México.

Enteradas “LAS PARTES” de las declaraciones anteriores, acuerdan suscribir el presente contrato, al tenor de las siguientes:

Se  3 



CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO.- El objeto del presente contrato lo constituye la obligación de “**EL PROVEEDOR**” de proporcionar a favor de “**LA CEAV**”, el servicio de reservación, expedición y entrega de pasajes aéreos, en las mejores condiciones de cobertura, precio y calidad, para su adecuada operación y funcionamiento, que permita el debido cumplimiento de sus objetivos y atribuciones, de conformidad con las especificaciones, funcionalidades, requerimientos, alcances y características técnicas contenidas en las cláusulas de este contrato, así como en su **Anexo Único**.

SEGUNDA.- MONTO. En términos del artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 de su Reglamento, el importe mínimo que “**LA CEAV**” pagará a “**EL PROVEEDOR**”, será de \$1,726,233.79 (Un millón setecientos veintiséis mil doscientos treinta y tres pesos 79/100 M.N.), más \$276,197.41 (Doscientos setenta y seis mil ciento noventa y siete pesos 41/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de **\$2,002,431.20** (Dos millones dos mil cuatrocientos treinta y un pesos 20/100 M.N.), y el importe máximo que “**LA CEAV**” pagará a “**EL PROVEEDOR**”, será de \$4,315,584.48 (Cuatro millones trescientos quince mil quinientos ochenta y cuatro pesos 48/100 M.N.), más \$690,493.52 (Seiscientos noventa mil cuatrocientos noventa y tres pesos 52/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de **\$5,006,078.00** (Cinco millones seis mil setenta y ocho pesos 00/100 M.N.).

Precios unitarios

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO
EXPEDICIÓN DE BOLETO DE AVION NACIONAL.	1	\$0.00
CANCELACIÓN DE BOLETO DE AVIÓN NACIONAL.	1	\$0.00
REEXPEDICIÓN Y/O CAMBIO DE HORARIO DE BOLETO DE AVIÓN NACIONAL.	1	\$0.00
EXPEDICIÓN DE BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL.	1	\$0.00
CANCELACIÓN DE BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL.	1	\$0.00



CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

REEXPEDICIÓN Y/O CAMBIO DE HORARIO DE BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL.	1	\$0.00
CARGO POR CAMBIO DE ITINERARIO.	1	\$0.00
CARGO POR REEMBOLSO.	1	\$0.00
EXPEDICIÓN DE BOLETO BENEFICIO.	1	\$0.00
PRECIO POR MÓDULO IMPLANT.	1	\$0.00

“LA CEAV” pagará el Impuesto al Valor Agregado y aquellos impuestos que se generen por la prestación del servicio objeto del presente contrato, de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

“EL PROVEEDOR” deberá sostener los precios pactados en el presente contrato sin modificación alguna durante su vigencia y hasta su vencimiento; dichos precios incluyen todos los conceptos que el servicio requiere, por lo que “EL PROVEEDOR” no podrán agregar ningún costo extra, siendo inalterables durante la vigencia del contrato. Dichos precios serán fijos y no estarán sujetos a ajustes.

TERCERA.- TIEMPO Y FORMA DE PAGO. En términos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago se realizará, de conformidad con el servicio efectivamente prestado, previa comprobación, verificación y aceptación del mismo por “LA CEAV”.

El costo del servicio de este contrato será cubierto a mes vencido, previa recepción del comprobante fiscal digital, el pago se efectuará por la Dirección General Adjunta de Finanzas, en pesos mexicanos, a través de transferencia electrónica bancaria, dentro de los 20 días naturales contados a partir de la entrega del comprobante fiscal digital correspondiente, el cual deberá cumplir con los requisitos señalados en las disposiciones fiscales aplicables.

“EL PROVEEDOR” deberá enviar el comprobante fiscal digital dentro de los cinco días naturales posteriores a la prestación del servicio, para su revisión y validación, ante el titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, a través del correo electrónico que se le haga saber mediante oficio y por lo tanto éste será responsable de que lo contratado reúna las características estipuladas en este instrumento y en la normativa aplicable, en el entendido de que en tanto no se realice la validación y aceptación del servicio por parte de “LA CEAV”, el mismo no se tendrá por aceptado, manifestando “EL PROVEEDOR” su conformidad con la firma del presente documento.

[Handwritten signatures and initials in blue and green ink]



CEAV-C-12/03-2016

"SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS"

El comprobante fiscal digital se expedirá a nombre de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, y deberá cumplir con los requisitos establecidos por las disposiciones fiscales aplicables, con el Impuesto al Valor Agregado desglosado, debidamente sellado y firmado por el Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, en el que conste la aceptación del servicio a entera satisfacción de **"LA CEAV"**.

En caso de que el comprobante fiscal digital, presente errores o deficiencias, **"LA CEAV"** dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El pago del servicio, quedará condicionado al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales que se determinen conforme a lo que establece la cláusula **DÉCIMA CUARTA** del presente contrato.

El titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, o quién la sustituya, será el servidor público responsable de validar el comprobante fiscal digital, notas de crédito y demás documentos que lo acompañen, así como devolver los mismos. Lo anterior, con base en los términos previstos en la presente cláusula.

CUARTA.- VIGENCIA Y PERIODO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La vigencia del presente contrato y el periodo para la prestación del servicio iniciarán el 1° de enero de 2017 y concluirá el 31 de diciembre de 2017.

QUINTA.- ANTICIPO. En la presente contratación, **"LA CEAV"** no otorgará anticipos.

SEXTA.- PAGOS EN EXCESO. En caso de que existan pagos en exceso que haya recibido **"EL PROVEEDOR"**, deberá reintegrarlos, así como pagar los intereses correspondientes conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"LA CEAV"**.

SÉPTIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

- 1) **DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** **"EL PROVEEDOR"**, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato y de conformidad con los artículos 48, fracción II y 49, fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 103 de su Reglamento, se compromete a:
 - A) Otorgar fianza por una cantidad equivalente al 10% del monto máximo de este contrato antes del Impuesto al Valor Agregado, en pesos mexicanos e idioma español, mediante póliza expedida a favor de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, por una institución autorizada por autoridades mexicanas.



CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

- B) Entregar a “**LA CEAV**”, el original de la póliza de fianza al inicio del servicio dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, al titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, sita en Avenida Ángel Urraza número 1137, piso 6, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, en la Ciudad de México. La falta de presentación de la garantía de cumplimiento en el plazo concedido, dará como consecuencia el inicio del procedimiento de rescisión por incumplimiento de los requerimientos para formalizar el contrato.
- C) Que la vigencia de la fianza, deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, de forma tal que no podrá establecer o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no deberá confundirse con los plazos para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato.
- 2) De acuerdo al artículo 103, numeral I, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la póliza de la fianza deberá contener, como mínimo, los siguientes requisitos:
- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
 - b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales, emitida por el titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales;
 - c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme; y
 - d) Que la Institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso de cobro de intereses que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.
- 3) En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas a “**EL PROVEEDOR**” para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza, mediante el endoso correspondiente.
- 4) Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo de “**EL PROVEEDOR**” éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, “**LA CEAV**” deberá cancelar la fianza respectiva.

De conformidad con el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “**EL PROVEEDOR**” podrá otorgar la garantía de cumplimiento en alguna de las formas previstas en el artículo 137, del Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.

7

CEAV-C-12/03-2016

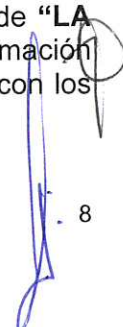
“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

OCTAVA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE “EL PROVEEDOR”. Para el cumplimiento del presente contrato “EL PROVEEDOR” se compromete a:

1. Prestar el servicio objeto del presente contrato, de conformidad con las especificaciones, funcionalidades, requerimientos, alcances y características técnicas citadas en el presente instrumento jurídico y en su **Anexo Único**, mismo que debidamente firmado por las partes contratantes, forma parte integrante de este contrato.
2. Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias, administrativas y en general, con todas las que sean aplicables. Asimismo, responderá ante “**LA CEAV**” por cualquier daño o perjuicio que resultare por el incumplimiento de las mismas.
3. Responder respecto de la calidad del servicio en los términos establecidos en el presente contrato, así como en su **Anexo Único** y en la legislación aplicable.
4. Informar oportunamente a “**LA CEAV**” de los hechos y razones debidamente justificados que lo imposibiliten para cumplir, en su caso, con las obligaciones que le señala el presente contrato y su **Anexo Único**, a efecto de que ésta determine lo conducente conforme a lo previsto en el contrato y las disposiciones aplicables.
5. Ser el único responsable cuando el servicio objeto del presente instrumento, no se haya realizado de acuerdo a lo estipulado en el mismo, por lo que “**LA CEAV**” podrá ordenar la corrección del mismo, sin que “**EL PROVEEDOR**” tenga derecho a retribución adicional alguna por ello, ya que ésta se hará por cuenta de “**EL PROVEEDOR**” en el plazo que para tal efecto se señale. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que en su caso correspondan, en términos de la cláusula **DÉCIMA CUARTA** de este instrumento.
6. En caso de realizar servicios excedentes o por mayor valor de lo establecido en este contrato, sin que para tales efectos se hubiera obtenido la autorización de “**LA CEAV**” y sin que se hubiere celebrado el convenio modificadorio respectivo, independientemente de la responsabilidad en que incurra por la ejecución de dichos servicios, no tendrán derecho a reclamar pago adicional alguno por ello.
7. Contar con todas las autorizaciones requeridas por las instituciones gubernamentales competentes, para la adecuada ejecución del contrato, por lo que también se obliga a cumplir y realizar el servicio en estricto apego con todas las leyes, reglamentos y normas aplicables, sean éstas municipales, estatales o federales.
8. Entregar la garantía de cumplimiento solicitada, de conformidad con los términos, plazos y formas establecidas en el presente contrato.
9. Presentar a la Secretaría de la Función Pública y/o al Órgano Interno de Control de “**LA CEAV**”, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen, la información y documentación relacionada con el objeto del presente contrato, de conformidad con los



se



CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento.

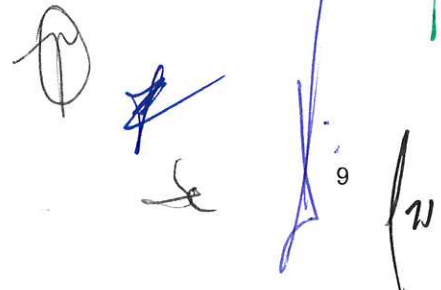
NOVENA.- OBLIGACIONES DE “LA CEAV”. “LA CEAV” se obliga a:

1. Cubrir el pago del servicio efectivamente prestado de acuerdo a las condiciones y términos estipulados en las cláusulas **SEGUNDA** y **TERCERA** del presente contrato.
2. Proporcionar a “**EL PROVEEDOR**” las facilidades necesarias para la prestación del servicio materia del presente contrato.
3. Que a través del titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, se lleve a cabo la administración del servicio, y a través del titular de la Dirección de Tesorería se lleven a cabo las siguientes acciones: supervisar, validar, vigilar, verificar y conciliar que el servicio se preste de conformidad con este contrato y su **Anexo Único**. asimismo el titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, resolverá oportunamente las consultas, aclaraciones, dudas o autorizaciones que presente “**EL PROVEEDOR**”.

DÉCIMA.- LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. “**EL PROVEEDOR**” deberá prestar el servicio en las oficinas centrales de “**LA CEAV**” en Ángel Urraza 1137, piso 6, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, en la Ciudad de México, de acuerdo al numeral 4 punto 9 del **Anexo Único**, o en el lugar y forma que “**LA CEAV**” lo requiera. Asimismo, el servicio se prestará conforme a las descripciones y condiciones establecidas en este contrato y en el **Anexo Único**.

DÉCIMA PRIMERA.- VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DEL SERVICIO. “**LA CEAV**” de conformidad con lo previsto por los artículos 84, penúltimo y último párrafos y 108 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de “**LA CEAV**” realizará la administración del servicio objeto del presente contrato, o quién la sustituya, quien estará facultado para recibir el servicio y será responsable de su aceptación a satisfacción y de determinar los incumplimientos, comunicando por escrito, las observaciones que estime pertinentes en relación con su ejecución, lo que tendrá que realizar de acuerdo a lo establecido en su **Anexo Único**, y el titular de la Dirección de Tesorería, realizará la supervisión, validación, verificación y conciliación del servicio objeto del presente contrato.

La verificación del servicio que realice “**LA CEAV**”, no libera a “**EL PROVEEDOR**” del cumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato, así como de las deficiencias que aparezcan posteriormente una vez concluido el mismo. Lo anterior, en el entendido de que el ejercicio de esta facultad, no será considerada como aceptación tácita o expresa del servicio.



9



CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

“LA CEAV”, quedará facultada para realizar visitas físicas a las instalaciones de “EL PROVEEDOR” durante la vigencia del contrato, para lo cual deberá brindar al personal de “LA CEAV”, previa identificación del mismo, las facilidades necesarias.

De conformidad con el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Secretaría de la Función Pública, podrá realizar las visitas e inspecciones que estime necesarias, así como verificar la calidad del servicio establecido en el presente contrato, pudiendo solicitar a “LA CEAV” y a “EL PROVEEDOR” todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate.

DÉCIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTOS PARA LA VERIFICACIÓN, ACEPTACIÓN O CORRECCIÓN DEL SERVICIO. En términos de lo dispuesto por los artículos 84, penúltimo y último párrafos y 108 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la verificación, aceptación o corrección del servicio se realizará por el titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, a través del titular de la Dirección de Tesorería, que hasta en tanto ello no se cumpla, el servicio no se tendrá por recibido o aceptado.

El cómputo del plazo entre el momento en el que se presta el servicio y el momento en que éste es recibido a satisfacción, se interrumpirá cuando “LA CEAV” acredite haber comunicado a “EL PROVEEDOR”, en los términos previstos en el **Anexo Único** de este contrato el incumplimiento en la prestación del servicio.

Los días que transcurran entre la fecha en que “LA CEAV” notifique a “EL PROVEEDOR” el incumplimiento en la prestación del servicio y aquélla en que “EL PROVEEDOR” realice la corrección del mismo se aplazará, así como la fecha para la recepción a satisfacción.

DÉCIMA TERCERA.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO. En términos de lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “LA CEAV” podrá dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y explícitas, acordar con “EL PROVEEDOR” el incremento del monto del contrato o la cantidad del servicio solicitado, mediante modificaciones al mismo, siempre que éstas no rebasen, en conjunto, el 20% del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente en el mismo y el precio sea igual al pactado inicialmente.

Lo anterior, de conformidad con los supuestos previstos en los artículos 91, 92 y 98, último párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Cualquier modificación al contrato deberá formalizarse por escrito por parte de “LA CEAV”, el instrumento legal respectivo será suscrito por el servidor público que lo haya hecho en el contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no procederá cambio alguno que implique otorgar condiciones más ventajosas a “EL PROVEEDOR” respecto de las establecidas originalmente.

CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

Con fundamento en el artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por caso fortuito o fuerza mayor o por causas atribuibles a “**LA CEAV**”, esta última podrá modificar el presente contrato a efecto de prorrogar el plazo de prestación del servicio. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, sin que proceda la aplicación de penas convencionales por atraso.

La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor, podrá ser solicitada por “**EL PROVEEDOR**” o por “**LA CEAV**”.

El escrito en el que se señale el caso fortuito o fuerza mayor, deberá ser presentado ante el titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de “**LA CEAV**”, debidamente firmado por “**EL PROVEEDOR**”, dentro de los 5 días naturales posteriores al evento que le impida el cumplimiento de las obligaciones contraídas, así como anexar la constancia de dichos hechos.

En caso de que “**EL PROVEEDOR**” no obtenga la prórroga de referencia por ser causa imputable a éste el atraso, se hará acreedor a la aplicación de penas convencionales.

DÉCIMA CUARTA.- PENAS CONVENCIONALES. Las penas convencionales por atraso en la prestación del servicio que se aplicarán a “**EL PROVEEDOR**”, será de acuerdo con lo establecido en los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento y conforme a lo estipulado en el presente contrato, en los términos siguientes:

a) Penas convencionales.

Se aplicará a “**EL PROVEEDOR**” las penas convencionales que se determinarán en función de los servicios no prestados oportunamente, a razón del 1% (uno por ciento) diario sobre el precio unitario del servicio que se encuentre pendiente de entregar antes de I.V.A., por cada día natural de atraso y esta se hará efectiva con cargo al importe de los servicios pendientes de pago.

Para el pago de las penas convencionales, “**LA CEAV**”, a través del administrador designado, informará por escrito a “**EL PROVEEDOR**” el cálculo de la pena correspondiente indicando el tiempo de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se haya hecho acreedor.

“**LA CEAV**” notificará a “**EL PROVEEDOR**” vía oficio el monto total de la penalización a la que se haya hecho acreedor, para que en un plazo que no exceda de cinco días hábiles contados a partir de dicha notificación, realice el pago mediante el formato e5cinco del Sistema de Administración Tributaria (cerrando a pesos el monto que contenga cantidades de 1 a 50 centavos ajustándolo a la unidad inmediata inferior y los que contengan de 51 a 99 centavos a la inmediata superior). En caso de que “**EL PROVEEDOR**” no realice el pago solicitado dentro del plazo establecido, “**LA CEAV**” no procederá a realizar el pago del comprobante fiscal digital correspondiente.



11



CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

La acumulación de las penas convencionales no excederá del importe de la garantía de cumplimiento del monto máximo total del contrato que se derive, sin considerar el I.V.A., en cuyo caso, se procederá al inicio de procedimiento de rescisión del mismo.

DÉCIMA QUINTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO. “LAS PARTES” convienen en que **“LA CEAV”** podrá, sin responsabilidad alguna, rescindir administrativamente en cualquier momento este contrato. Dicha rescisión operará de pleno derecho, sin necesidad de intervención judicial.

Las causas que puedan dar lugar a la rescisión administrativa del contrato por parte de **“LA CEAV”**, son las siguientes:

1. Cuando **“EL PROVEEDOR”** no cumpla con cualquiera de las especificaciones, características del servicio, plazos para la prestación del mismo, las condiciones establecidas en este contrato y en su **Anexo Único**, así como con las contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento y demás disposiciones administrativas sobre la materia.
2. Si **“EL PROVEEDOR”** es declarado en concurso mercantil en los términos de la Ley de Concursos Mercantiles, o cualquier circunstancia análoga que afecte su presupuesto.
3. Por no entregar **“EL PROVEEDOR”** la garantía solicitada en este contrato.
4. Por resolución de autoridad competente que impida a **“EL PROVEEDOR”** el cumplimiento de las obligaciones contraídas.
5. Cuando se agote el monto máximo de la garantía de cumplimiento, contabilizando para ello, el importe de las penas convencionales a las que **“EL PROVEEDOR”** se haya hecho acreedor.
6. Por presentar una fianza apócrifa.
7. Por no apegarse a lo estipulado en el contrato.
8. Por negarse a reponer el servicio rechazado por **“LA CEAV”**.
9. Por negar a **“LA CEAV”** o a quienes estén facultados por ella, las facilidades para la supervisión en la prestación del servicio.
10. Por contravenir los términos y condiciones del contrato o las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.





CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

“LA CEAV” llevará a cabo dicho procedimiento de rescisión de conformidad con los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 de su Reglamento.

En virtud de que la obligación garantizada es divisible, la aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

De conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, concluido el procedimiento de rescisión, se formulará y notificará el finiquito correspondiente, dentro de los 20 días naturales siguientes a la fecha en que se comunique la rescisión, debiéndose indicar los pagos que deban efectuarse y demás circunstancias del caso.

DÉCIMA SEXTA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. “EL PROVEEDOR” no podrá transferir total o parcialmente, a favor de cualquier otra persona física o moral, distinta a aquella a la que se le hubiere adjudicado el contrato, los derechos y obligaciones derivados del mismo.

Conforme al artículo 46, último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se exceptúa de lo anterior lo relacionado con los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de “LA CEAV”, deslindándose la misma de toda responsabilidad por la decisión tomada.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CADENAS PRODUCTIVAS. En virtud de que “LA CEAV” está incorporada al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, manifiesta su conformidad para que “EL PROVEEDOR” pueda ceder sus derechos de cobro a favor de un Intermediario Financiero que esté incorporado a la Cadena Productiva de “LA CEAV” mediante operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico.

DÉCIMA OCTAVA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA. Con fundamento en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento, “LA CEAV” tendrá la facultad de dar por terminado anticipadamente este contrato cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio originalmente contratado, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública.

La terminación anticipada se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. “LA CEAV” previa petición y justificación de “EL PROVEEDOR”, reembolsará a éste los gastos no recuperables en que haya incurrido siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, los cuales estarán limitados, según corresponda, a los conceptos previstos en el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Para efectos de lo anterior, las partes deberán celebrar el convenio respectivo.

CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

“EL PROVEEDOR” podrá solicitar a **“LA CEAV”** el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato.

Los gastos no recuperables, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de 45 días naturales posteriores a la solicitud por escrito, mediante la cual **“EL PROVEEDOR”**, fundamente y motive el pago de dichos gastos no recuperables.

DÉCIMA NOVENA.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO. En términos de lo establecido en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento, cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **“LA CEAV”**, bajo su responsabilidad, podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados, debiendo celebrar las partes, el convenio respectivo.

La suspensión del servicio se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **“LA CEAV”**, previa petición y justificación de **“EL PROVEEDOR”**, aquélla le reembolsará los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure la suspensión.

Dicho pago será procedente, cuando los mencionados gastos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, los cuales estarán limitados, según corresponda, a los conceptos previstos en el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

“LAS PARTES” pactarán el plazo de suspensión; si al término del mismo, no pueden reiniciar el servicio, podrá iniciarse la terminación anticipada a que se hace referencia en la cláusula que antecede.

“EL PROVEEDOR” podrá solicitar a **“LA CEAV”** el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la suspensión del contrato.

Los gastos no recuperables, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de 45 días naturales posteriores a la solicitud por escrito, mediante la cual **“EL PROVEEDOR”**, fundamente y motive el pago de dichos gastos no recuperables.

VIGÉSIMA.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR. **“EL PROVEEDOR”** será responsable por el uso de patentes, licencias, derechos de autor y marcas, que pudieran corresponder a terceros sobre los procedimientos que utilice y que proporcione para cumplir con el objeto del presente contrato. En caso de infringir dichos conceptos o incurrir en violaciones legales, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a resarcir a **“LA CEAV”** cualquier gasto comprobable que ésta erogue por dichos conceptos o derivado de cualquier responsabilidad que le haya sido imputada por autoridad competente.

CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

VIGÉSIMA PRIMERA.- RELACIONES LABORALES. “LA CEAV” y “EL PROVEEDOR” aceptan y reconocen expresamente que no son aplicables a este contrato, las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, ni de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado “B” del artículo 123 Constitucional. “LA CEAV” no adquiere, ni reconoce obligación alguna de carácter laboral, a favor de “EL PROVEEDOR”, ni de su personal.

El personal que se ocupará, con motivo de la prestación del servicio materia de este contrato, estará bajo la responsabilidad directa de “EL PROVEEDOR” y, como consecuencia, en ningún momento se considerará a “LA CEAV” como patrón sustituto o solidario, ni a “EL PROVEEDOR” como intermediario sino como patrón en términos de lo previsto en el artículo 15-A de la Ley del Seguro Social.

Por lo anterior, “LA CEAV” no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal y, consecuentemente, queda liberada de cualquier responsabilidad, obligándose “EL PROVEEDOR” a responder a todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de “LA CEAV”, con relación a los ordenamientos en materia de trabajo, higiene y seguridad social.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- RESPONSABILIDAD OBJETIVA. “EL PROVEEDOR” responderá de los daños y perjuicios que por inobservancia y negligencia de su parte llegue a causar a “LA CEAV” y/o terceros, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiera incurrido durante la prestación del servicio, con excepción de los que hayan acontecido por caso fortuito o fuerza mayor, por lo que se obliga a responder por dichos conceptos quedando obligado a resarcir a “LA CEAV”, de cualquier gasto o costo que ésta erogue por dichos supuestos o pérdida causada.

VIGÉSIMA TERCERA.- CONFIDENCIALIDAD. “EL PROVEEDOR” y su personal, deberán guardar absoluta confidencialidad de toda la información y documentación a la que, con motivo de la prestación del servicio tengan acceso, de forma escrita u oral, así como aquella que se genere con motivo de la prestación del mismo, en el entendido de que en caso contrario se procederá conforme a derecho por los daños o perjuicios que causen a “LA CEAV” las revelaciones que se llegaren a realizar.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que implemente “LA CEAV” por la manipulación, uso, falsificación, duplicado, reproducción, venta, publicación de la información y/o documentación a la que con motivo de la prestación del servicio tenga acceso así como, los daños a terceros o publicitación de documentación oficial federal y las penas que por tal motivo, sean impuestas a “EL PROVEEDOR”.

VIGÉSIMA CUARTA.- LEGISLACIÓN APLICABLE. En todo lo no previsto en este contrato se estará a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; y en lo no previsto por esta Ley, serán aplicables el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

VIGÉSIMA QUINTA.- NULIDAD PARCIAL. “LAS PARTES” acuerdan que si por cualquier motivo o circunstancia, parte del presente contrato es declarado nulo por virtud de sentencia firme o por así establecerlo alguna disposición legal presente o futura, tal situación no invalidará en forma alguna la parte restante del mismo, debiendo entonces ser aplicada la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, y de manera supletoria, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, así como los Tratados y Convenios Internacionales de los cuales México sea parte, y demás normatividad que resulte aplicable del derecho común, esto en concordancia y sin menoscabo del texto contractual cuya validez no fuere afectada.

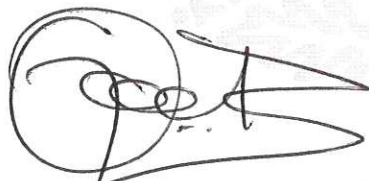
No obstante lo anterior, para cualquier aspecto presupuestal que se derive del presente instrumento jurídico, deberá aplicarse la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, su Reglamento y normatividad conexas en la materia.

VIGÉSIMA SEXTA.- CLÁUSULA DE CONCILIACIÓN. “LAS PARTES” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78, 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN. “LAS PARTES” convienen en que para la interpretación y cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales radicados en la Ciudad de México, renunciando “EL PROVEEDOR”, al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro, le pudiera corresponder.

Leído que fue el presente contrato y enteradas las partes de su contenido y alcance, lo firman, libre de vicios en el consentimiento, tales como error, dolo, mala fe o violencia, en seis tantos, en la Ciudad de México, el día 23 de diciembre de 2016.

POR “LA CEAV”



DR. JULIO ANTONIO HERNÁNDEZ BARROS
COMISIONADO PRESIDENTE

POR “EL PROVEEDOR”



C. MARIA DEL CARMEN BENÍTEZ SAUCEDO
ADMINISTRADORA ÚNICA
VIAJES YESHUA, S.A. DE C.V.



CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

POR EL “ÁREA REQUERENTE”

C. JAVIER PINEDA SAYNES
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS GENERALES

POR EL “ÁREA TÉCNICA”

C. MARTÍN EDMUNDO GUTIÉRREZ
AGUILAR
DIRECTOR DE TESORERÍA

Las firmas que anteceden forman parte del contrato **CEAV-C-12/03-2016** celebrado entre la **COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS** y la empresa denominada **VIAJES YESHUA, S.A. DE C.V.**

Se 17



CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

ANEXO ÚNICO

1. OBJETIVO.

Que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en adelante “**LA CEAV**” cuente con el “Servicio de Reservación, Expedición y Entrega de Pasajes Aéreos”, en las mejores condiciones de cobertura, precio y calidad, para su adecuada operación y funcionamiento, que permita el debido cumplimiento de sus objetivos y atribuciones.

2. DESCRIPCIÓN.

Prestación del servicio de transportación aérea, para el traslado de personal adscrito a las áreas sustantivas o administrativas de “**LA CEAV**” que acuden a otras ciudades, en cumplimiento de sus atribuciones y objetivos institucionales, en adelante “**EL SERVICIO**”

3. ADMINISTRADOR DE “EL SERVICIO”.

“**EL SERVICIO**” será administrado a través del titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales y como área técnica el titular de la Dirección de Tesorería, quien será el responsable de supervisar, validar, vigilar, verificar y conciliar que el servicio sea prestado de acuerdo al presente **Anexo Único**.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y DE CALIDAD DE “EL SERVICIO”.

“**EL PROVEEDOR**” DEBERÁ:

1. Contar con la capacidad para dar atención todos los días, durante la vigencia del contrato, las 24 horas del día, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual.
2. Tomar en cuenta la totalidad de las partidas que se señalan en el presente **ANEXO ÚNICO**, considerando las especificaciones contenidas en el mismo.

Asegurar el cumplimiento de las políticas de viaje que establezca “**LA CEAV**” en la provisión de su servicio.







3. Verificar que el servidor público designado por “**LA CEAV**”, encargado de solicitar reservaciones y autorizar la compra de los pasajes aéreos sea informado por “**LA CEAV**”, a través del listado que éste le proporcione, el cual incluirá: nombre completo, cargo, número de empleado, Unidad Administrativa, correo electrónico y teléfono.
4. Designar al o los ejecutivos de cuenta que “**LA CEAV**” solicite de acuerdo a sus necesidades. Se deberá proporcionar el nombre de la persona a contactar y los datos del contacto para atención en casos extraordinarios, es importante señalar que dicha persona

CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

deberá tener capacidad de decisión para resolver cualquier contingencia tanto administrativa como operativa que se presente durante la vigencia del contrato.







5. Notificar por escrito, por lo menos con 3 días hábiles de anticipación, cualquier cambio de algún ejecutivo de cuenta o en su caso, en los datos de contacto referidos en el punto anterior.
6. Proporcionar una relación en orden jerárquico, de representantes o ejecutivos a los cuales “LA CEAV” podrá acudir en caso de no recibir de manera adecuada y oportunamente el servicio requerido a efecto de solucionar inmediatamente las necesidades existentes, proporcionando el nombre de la persona a contactar y los datos de contacto (teléfono fijo, celular y dirección) con la finalidad de asegurar la prestación oportuna del servicio las 24 horas durante la vigencia del contrato. En caso de existir algún cambio en la relación jerárquica durante la vigencia, “EL PROVEEDOR” lo notificará por escrito en un plazo no mayor a 3 días hábiles.
7. Proveer, en caso de ser necesario, el servicio de mensajería para la entrega de, entre otros, pasajes, facturas y reportes en el edificio sede de “LA CEAV”, aeropuerto o lugar que se designe.
8. Difundir, dentro de los primeros 10 días hábiles a partir del inicio de la vigencia del contrato, a través de una plática inductiva a todos los servidores públicos autorizados para realizar solicitudes de itinerarios y de manera personal en caso de dudas y/o comentarios, acerca del tema de reservaciones y compra de boletos de avión, el procedimiento a realizar a cerca de la reservación, expedición y entrega del pasaje aéreo, así como la información necesaria que se requiera para que sea atendido por “EL PROVEEDOR”, desde cualquier destino nacional o internacional, a fin de solucionar posibles contratiempos relativos al servicio contratado en caso de que “LA CEAV” lo solicite.
9. “LA CEAV” requiere la instalación de un módulo de atención (Inplant), para realizar el servicio consistente en la radicación, reservación, expedición y entrega de boletos de avión, físicos y/o electrónicos, referente a itinerarios nacionales e internaciones, en el edificio sede de “LA CEAV”, con sita en Av. Ángel Urraza No. 1137, Col. Del Valle, Del. Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03100, con el fin de proporcionar el servicio correcto a todas las necesidades que requiera “LA CEAV”, en un horario que comprenderá de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes.
 - a). -El personal asignado por parte de “EL PROVEEDOR” deberá acreditar para su acceso a las instalaciones de “LA CEAV”, su identificación oficial vigente. (Credencial para votar, pasaporte, credencial de la Empresa. etc).
 - b). - Para su acceso deberá traer la ropa adecuada para realizar sus funciones.







2

CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

- c). - Adicionalmente el personal deberá guardar absoluta confidencialidad de la información que maneje o conozca con motivos de la prestación del servicio.
10. El modulo referido en el punto anterior, deberá quedar debidamente instalado, equipado y en operación con todo lo necesario para otorgar el servicio, a más tardar dentro de los 10 días hábiles contados a partir del 01 de enero del año 2017. “**LA CEAV**”, tendrá la facultad de prorrogar este plazo por causas de fuerza mayor y/o que estén debidamente justificadas. Dicho módulo de atención (Inplant), deberá estar acondicionado para que el personal asignado a este pueda atender las solicitudes de los usuarios de “**LA CEAV**”, tales como:
- a) Itinerarios nacionales e internacionales.
 - b) Reservación, emisión y entrega de boletos de avión físicos y/o electrónicos.
 - c) Facturación.
 - d) Cambios en los itinerarios (hora, fecha y/o vuelo).
 - e) Reembolso de pasajes aéreos.
 - f) Reconfirmaciones.
 - g) Trámite y emisión de Órdenes de Servicios Misceláneos (MCO), y/o notas de crédito.
 - h) Atención y respuesta a cualquier duda de los servidores públicos designados para realizar dicho procedimiento.
11. “**EL PROVEEDOR**” debe proporcionar al personal del módulo de atención (Inplant) el equipo necesario para operar en el módulo, otorgando el servicio en forma directa y en el horario establecido en el numeral 9.
12. “**EL PROVEEDOR**” debe asignar al menos una persona para la atención del módulo de atención (Inplant), dichos ejecutivos de cuenta deben tener una antigüedad mínima de doce meses laborando en la empresa de “**EL PROVEEDOR**”, lo cual comprobarán con la constancia laboral expedida por “**EL PROVEEDOR**”. Además, remitirán el currículum del o los ejecutivos, debiendo contener al menos los siguientes datos: nombre, datos de contacto, trabajos anteriores y funciones desarrolladas en los mismos, así como datos de contacto de 3 jefes anteriores.
13. “**EL PROVEEDOR**” se constituye como único patrón del personal que ocupe para proporcionar los servicios y será el único responsable de las obligaciones que en virtud de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y de seguridad social, le deriven frente a dicho personal, liberando a “**LA CEAV**” de cualquier responsabilidad laboral y administrativa al respecto.
14. A solicitud de “**LA CEAV**”, vía correo electrónico u oficio institucional, se sustituirá al personal de “**EL PROVEEDOR**”, que no cumpla con los niveles de servicio requerido en un plazo de 5 días hábiles, contados a partir de la fecha de la solicitud de cambio.

3



CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

15. Para el lugar de atención (Inplant), “**LA CEAV**” podrá proporcionar única y exclusivamente un módulo de trabajo para que el personal que designe “**EL PROVEEDOR**” preste el servicio objeto del contrato con el personal autorizado por “**LA CEAV**”.
16. Al término de la relación contractual, “**EL PROVEEDOR**” deberá retirar todo el equipo e infraestructura del módulo de atención (Inplant) en un plazo no mayor a 5 días hábiles de haber finalizado la vigencia del contrato y hacer la entrega física y jurídica de los espacios asignados en el inmueble, en las mismas condiciones que los recibió.
17. “**EL PROVEEDOR**”, mediante su papel membretado, firmado por su representante legal, debe manifestar que cuenta con soporte técnico en línea y centro de atención de 24 horas (Call center), que prestará el servicio durante la vigencia del contrato, debiendo describir de forma enunciativa, más no limitativa, el tipo de servicio que presta el Centro de Atención.
18. Los servidores públicos designados de “**LA CEAV**”, podrán solicitar atención por 4 vías:
 - a)- Vía telefónica;
 - b)- Vía correo electrónico;
 - c)- Vía sistema de reservaciones en línea;
 - d)- En el módulo de atención (Inplant).
19. **Solicitud de itinerarios y tarifas para comisiones.** “**LA CEAV**”, a través de los servidores públicos designados, podrá solicitar itinerarios y tarifas para una comisión, durante el horario de atención establecido en el punto 9 por las vías establecidas en el punto 18. Una vez recibida la solicitud, se informará al usuario a través de un correo electrónico, tres opciones por lo menos de itinerarios y tarifas, incluyendo, las tarifas y las opciones más económicas disponibles en el mercado, siempre y cuando estén disponibles en el sistema globalizador e informando descuentos, promociones, beneficios adicionales y restricciones que estas conllevan a nivel nacional y/o internacional que ofrecen las líneas aéreas al momento de la solicitud. La respuesta a la solicitud de itinerarios y tarifas se otorgará en un lapso máximo de hasta 15 minutos.
20. **Reservaciones.** “**LA CEAV**” podrá, a través de los servidores públicos designados, solicitar reservaciones a través de correo electrónico y/u oficio, asimismo, a partir de la formalización de la solicitud, (dependiendo de las solicitudes recibidas y de las conexiones necesarias), se debe dar respuesta en un plazo de dos horas como máximo para vuelos nacionales e internacionales, remitiendo las claves de reservación, tarifas aplicadas, así como sus restricciones.
21. **Adquisición de boletos de avión.** “**LA CEAV**” podrá, a través de los servidores públicos designados, solicitar la adquisición de boletos de avión a través de correo electrónico y/u



CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

oficio, asimismo, a partir de la formalización de la solicitud, (dependiendo de las solicitudes recibidas y de las conexiones necesarias), se deberá realizar la entrega de pasajes de avión o claves de reservación y sus restricciones, preferentemente vía correo electrónico, en un plazo de dos horas como máximo para vuelos nacionales e internacionales.

22. **“EL PROVEEDOR”** debe proporcionar información al momento de realizar la compra del boleto de avión sobre: costo, tarifa aplicada, restricciones y condiciones del pasaje aéreo establecidas por la línea aérea, entre otros. Proporcionará la tarifa aérea más barata disponible al momento de la reservación y como máximo se podrá utilizar la tarifa en clase “Y” o su equivalente.
23. Se apoyará a los servidores públicos (pasajeros) y personal autorizado en realizar reservaciones o compra de boletos para que el pasajero llegue a su destino en caso de algún cambio imputable a las aerolíneas que presten el servicio, respecto de los boletos de avión adquiridos.
24. Efectuar los cambios y cancelaciones en cuanto al boletaje que requiera **“LA CEAV”** a través de los servidores públicos designados, apegándose a las condiciones y tarifas establecidas por las líneas aéreas para el caso de cada pasaje aéreo, así como las condiciones del contrato que se derive para la prestación del servicio, sin costo adicional al contemplado en el numeral 22, previa solicitud del responsable designado por **“LA CEAV”**.
25. Tramitar los cambios y cancelaciones que requiera el servidor público designado por **“LA CEAV”**, de conformidad con los tiempos y cargos establecidos por cada una de las líneas aéreas y conforme a las tarifas contratadas.
26. Realizar modificaciones, transferencias o reembolso del pasaje aéreo, únicamente a solicitud expresa del servidor público designado por **“LA CEAV”** para realizar dichas acciones.
27. **“EL PROVEEDOR”** deberá presentar reportes quincenales firmados por su representante de cuenta, sobre los boletos adquiridos por los servidores públicos que designe **“LA CEAV”** para efecto de autorización de compra de boletos de avión, a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales ubicada en Av. Ángel Urraza No. 1137, Sexto Piso, Col. Del Valle, Del. Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03100, dentro de los primeros 3 días hábiles posteriores al 15 y 30 de cada mes, asimismo deberá conciliarlos con los servidores públicos designados. Dichos reportes deberán contener la información que se solicite, entre otra, la siguiente:

CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

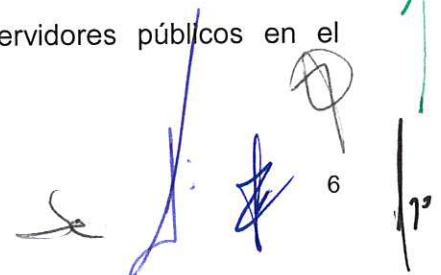
- Folio.
- Unidad.
- N° de factura.
- Fecha de emisión.
- Nombre del pasajero.
- Numero de boleto.
- Fecha de salida.
- Fecha de llegada.
- Línea aérea.
- Clase.
- Ruta.
- Ciudad de comisión.
- Tarifa base.
- IVA.
- TUA.
- YR.
- Q' S'.
- Importe del boleto.
- Cargo por reembolso.
- IVA del cargo.
- Importe a pagar.
- Tarifa privada.
- Tarifa pública.
- Comentarios.

28. Presentar, en medio electrónico, dentro de los primeros 3 días hábiles posteriores al 15 y 30 de cada mes a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, el concentrado de los reportes descritos en el numeral 27.

29. “EL PROVEEDOR” deberá ofrecer tarifas reembolsables, es decir, estas tarifas no generarán cargos ni comisiones por cambios de fecha y vuelo, señalando la aerolínea a través de la cual prestará el servicio, estas serán aplicables a viajes redondos o por tramo. Tomando como base las rutas aéreas nacionales e internacionales más utilizadas por “LA CEAV”, divididas en 2 partidas, mismas que a continuación se señalan:

Partida 1. 37104 - Pasajes aéreos nacionales para servidores públicos de mando en el desempeño de comisiones y funciones oficiales.

Partida 2. 37106 - Pasajes aéreos internacionales para servidores públicos en el desempeño de comisiones y funciones oficiales.





CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

- 30. Adicionalmente “LA CEAV” tendrá acceso a la compra de cualquier otra tarifa pública de cualquier aerolínea, aplicándosele la reglamentación del transportista que corresponda, siempre y cuando estén disponibles en el sistema globalizador.
 - 31. “EL PROVEEDOR”, ofrecerá la tarifa más económica reembolsable disponible al momento de la reservación y aplicando la reglamentación del transportista que corresponda.
 - 32. En el supuesto caso que “LA CEAV” hubiese pagado un servicio que no fue utilizado, “EL PROVEEDOR” garantizará emitir la correspondiente nota de crédito a favor de “LA CEAV”, dentro de los tres días hábiles siguientes a la solicitud, misma que podrá ser descontada en el siguiente pago.
 - 33. Tener convenio con la asociación internacional de transporte aéreo (IATA) y contar con el Registro Nacional de Turismo.
5. **SERVIDORES PÚBLICOS AUTORIZADOS PARA SOLICITAR RESERVACIONES Y LA EXPEDICIÓN DE BOLETOS.**

Nombre	Cargo	Ubicación
C. Javier Pineda Saynes.	Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	Ángel Urraza 1137, 6º piso, C.P. 03100, Col. Del Valle, Del. Benito Juárez, en la Ciudad de México, Tel. 1000-2042

NOTA: El presente directorio será actualizado por “LA CEAV”, cuando sea necesario.

Leído que fue el presente **Anexo Único** y enteradas “LAS PARTES” de su contenido y alcance, lo firman, libre de vicios en el consentimiento, tales como error, dolo, mala fe o violencia, en seis tantos, en la Ciudad de México, el día 23 de diciembre de 2016.

POR “LA CEAV”

POR “EL PROVEEDOR”

DR. JULIO ANTONIO HERNÁNDEZ BARROS
COMISIONADO PRESIDENTE

C. MARÍA DEL CARMEN BENITEZ SAUCEDO
ADMINISTRADORA ÚNICA
VIAJES YESHUA, S.A. DE C.V.



CEAV-C-12/03-2016

“SERVICIO DE RESERVACIÓN, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÁSAJES AÉREOS”

POR EL “ÁREA REQUERENTE”

C. JAVIER PINEDA SAYNES
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS GENERALES

POR EL “ÁREA TÉCNICA”

C. MARTÍN EDMUNDO GUTIÉRREZ
AGUILAR
DIRECTOR DE TESORERÍA

Las firmas que anteceden forman parte del **Anexo Único** del contrato **CEAV-C-12/03-2016** celebrado entre la **COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS** y la empresa denominada **VIAJES YESHUA, S.A. DE C.V.**