



I. Datos generales o de identificación de la Licitación Pública

a) Nombre de la entidad convocante

Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, como Fiduciaria en el Fideicomiso Público denominado Fondo Nacional de Fomento al Turismo, en lo sucesivo “EL FONATUR”, por conducto de Dirección de Administración y Finanzas a través de la Subdirección de Adquisiciones y Servicios Generales, ubicada en el 2º piso del Edificio de Tecoyotitla No. 100, Col. Florida, C.P. 01030, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, llevará a cabo el presente procedimiento de Licitación Pública.

MARCO NORMATIVO

Con fundamento en lo previsto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 25, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, y 28 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en lo sucesivo “La Ley” y los correlativos del Reglamento de La Ley, en lo sucesivo “El Reglamento”, y demás disposiciones relativas vigentes aplicables en la materia.

En la presente convocatoria se establecen las BASES en que se desarrolla el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, No. en CompraNet **LA-021W3N003-E13-2019**, relativo a la **“CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OTORGAMIENTO DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL A NIVEL NACIONAL, A TRAVÉS DE UNA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS TALES COMO MÉDICOS DE PRIMER NIVEL Y DE ESPECIALIDAD, HOSPITALES, FARMACIAS Y SERVICIOS AUXILIARES, ENTRE OTROS, PARA LAS Y LOS JUBILADOS, PENSIONADOS DE FONATUR Y LAS Y LOS BENEFICIARIOS DE ÉSTOS”**, conforme a lo siguiente:

b) Medios que se utilizarán y carácter de la Licitación Pública

Esta licitación será **ELECTRÓNICA**, de carácter **NACIONAL**, en la que el licitante, participará en forma electrónica en la(s) junta(s) de aclaraciones, el acto de presentación y apertura de proposiciones, y el acto de fallo, y sin la presencia de los licitantes en dichos actos; conforme a lo dispuesto en el: “Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán



observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet”, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 28 de junio de 2011.”

Asimismo, sólo podrán participar personas de nacionalidad mexicana para proporcionar los servicios a contratar. **FORMATO 02.**

c) Número de identificación de la Convocatoria a la Licitación Pública Nacional Electrónica

LA-021W3N003-E13-2019.

d) Período que abarca la contratación

La vigencia del contrato abierto será a partir del 01 de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2019.

e) Idioma(s) en que se presentarán las proposiciones

Los documentos que integran la proposición deberán elaborarse en idioma español.

Los Catálogos, Fichas Técnicas, Manuales y/o Anexos Técnicos deberán elaborarse en idioma español. En caso de presentarlos en idioma distinto al español, el licitante deberá presentar la traducción simple al idioma español.

f) Disponibilidad presupuestaria

Para la presente **“CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OTORGAMIENTO DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL A NIVEL NACIONAL, A TRAVÉS DE UNA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS TALES COMO MÉDICOS DE PRIMER NIVEL Y DE ESPECIALIDAD, HOSPITALES, FARMACIAS Y SERVICIOS AUXILIARES, ENTRE OTROS, PARA LAS Y LOS JUBILADOS, PENSIONADOS DE FONATUR Y LAS Y LOS BENEFICIARIOS DE ÉSTOS”**, existe la autorización siguiente:

Se cuenta con la requisición de compra número 30006465, de fecha 06 de febrero de 2019, emitida por el FONATUR. En dicha requisición consta la



suficiencia presupuestal autorizada en la partida 33901 para el ejercicio fiscal 2019.

II. Objeto y alcance de la Licitación Pública Nacional Electrónica

a) Información necesaria para identificar los servicios a contratar

Las especificaciones técnicas detalladas del servicio se encuentran en el **Anexo 01** de esta convocatoria.

La contratación se realizará bajo la modalidad de contrato abierto.

b) Agrupamiento de partidas

En la presente Licitación Pública Nacional Electrónica, los servicios se agruparán en **PARTIDA ÚNICA**.

c) Precio máximo de referencia

En el presente procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, no se establecen precios máximos de referencia.

d) Cumplimento de Normas

De conformidad con lo establecido en el artículo 31 de La Ley, para cubrir los requerimientos técnicos establecidos en las especificaciones detalladas en el numeral **II. Objeto y alcance de la Licitación Pública Nacional Electrónica**, al presente procedimiento le aplican las siguientes Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas, Normas Internacionales y/o Normas de Referencia o especificaciones:

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico”, y la diversa “Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 15 de octubre de 2012 y 30 de noviembre de 2012, respectivamente.

e) Pruebas



No se llevarán a cabo pruebas a los servicios objeto de la presente Licitación Pública Nacional Electrónica.

f) Tipo de contratación

En el presente procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica se contratarán las cantidades de servicios que se encuentran descritos en el numeral **II. Objeto y Alcance de la Licitación Pública Nacional Electrónica** de estas bases, y de conformidad con el modelo de contrato abierto al que se sujetarán las partes, de acuerdo al **ANEXO 02** de esta Convocatoria.

g) Modalidad de contratación

La presente contratación se llevará a cabo bajo la modalidad de Licitación Pública.

h) Adjudicación por abastecimiento simultáneo

Para este procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, no le aplica el esquema de abastecimiento simultáneo.

i) Modelo de contrato abierto al que se sujetarán las partes

Los derechos y obligaciones a los que se sujetarán las partes (el FONATUR y el licitante a quien se le adjudique el contrato abierto), se establecen en el modelo de contrato abierto que forma parte de la presente convocatoria, el cual únicamente se anexa para efectos informativos. **ANEXO 02.**

III. Forma y términos que regirán los diversos actos del procedimiento de Licitación Pública

a) Reducción de plazos (Artículo 32 de La Ley, y 43 de El Reglamento)

Para el presente procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, no será aplicable la reducción de plazos.

b) Fecha, hora y lugar para celebrar los eventos



b.1 Visita a instalaciones

En la presente Licitación Pública, no se llevarán a cabo visitas a instalaciones.

b.2 Junta de Aclaraciones

El día **21 de febrero de 2019 a las 10:00 horas** se celebrará la Junta de Aclaraciones, de conformidad con lo previsto en los artículos 26 Bis fracción II, 33, 33 Bis y 37 Bis de “La Ley”, 44, 45 y 46 de “El Reglamento”. Las solicitudes se presentarán a través de CompraNet.

Podrán formular preguntas las personas que hasta veinticuatro horas antes del inicio de la Junta de Aclaraciones hayan presentado la solicitud de aclaración de todos aquellos puntos que le generan dudas, a través de CompraNet. De preferencia deberán anotar el numeral de la convocatoria a la licitación al que hace referencia su duda o cuestionamiento.

Si la convocante no recibe las preguntas o solicitudes de precisiones en el tiempo establecido, no dará respuesta a las mismas durante la Junta de Aclaraciones, por resultar extemporáneas, de conformidad con lo previsto en el artículo 46, fracción VI de “El Reglamento”.

La solicitud de aclaraciones mencionada en el párrafo anterior deberá enviarse a través de CompraNet, acompañando a su solicitud de aclaración una versión electrónica de la misma en formato Word.

Las personas que pretendan solicitar aclaraciones a los aspectos contenidos en la convocatoria, deberán presentar un escrito vía sistema CompraNet en el que expresen su interés en participar en la Licitación Pública Nacional Electrónica, por sí o en representación de un tercero, manifestando en todos los casos los datos generales del interesado y, en su caso, del representante. Dicho escrito necesariamente deberá contener los datos y requisitos indicados en el artículo 48, fracción V de “El Reglamento” (pudiendo utilizar el **Formato 05**).

Para presentar sus preguntas, vía sistema CompraNet, preferentemente deberán hacerlo en papel membretado del licitante. Únicamente serán tomadas en cuenta las preguntas que se reciban hasta veinticuatro horas antes de la fecha y hora señalada para la celebración de la Junta de



Aclaraciones. Las solicitudes de aclaración a la convocatoria a la licitación serán dirigidas a la Subdirección de Adquisiciones y Servicios Generales del FONATUR.

En caso de que el escrito en el que expresen su interés en participar en la Licitación Pública Nacional Electrónica, se presente fuera del plazo previsto en el párrafo anterior o al inicio de la Junta de Aclaraciones, el licitante sólo tendrá derecho a formular preguntas sobre las respuestas que dé la convocante en la mencionada junta.

Las solicitudes de aclaración deberán plantearse de manera concisa y estar directamente vinculadas con los puntos contenidos en la convocatoria a la Licitación Pública Nacional Electrónica, indicando el numeral o punto específico con el cual se relaciona. En caso de que las solicitudes no cumplan con los requisitos señalados, podrán ser desechadas por la convocante.

La convocante tomará la hora que registre el sistema al momento del envío de solicitudes de aclaración del licitante, a través de CompraNet.

Cuando los licitantes determinen presentar una proposición conjunta, cualquiera de los integrantes de la agrupación podrá presentar el escrito en el que expresen su interés en participar en la Licitación Pública Nacional Electrónica, por sí, o en representación de un tercero, manifestando en todos los casos los datos generales del interesado y, en su caso, del representante.

Al concluir la Junta de Aclaraciones y a juicio de la convocante, podrá señalarse la fecha y hora para la celebración de ulteriores juntas.

Al finalizar cada acto, se pondrá a disposición de los licitantes, vía sistema CompraNet, el contenido de la Junta de Aclaraciones el mismo día en que se emita. Asimismo, se fijará un ejemplar del acta correspondiente en un lugar visible, al que tenga acceso el público, en el domicilio del área responsable del procedimiento de contratación, por un término no menor a cinco días hábiles. El titular de la citada área dejará constancia en el expediente de la licitación, de la fecha, hora y lugar en que se hayan fijado las actas o el aviso de referencia.

b.3 Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones



El día **28 de febrero de 2019** a las **11:00 horas** se llevará a cabo el Acto de Presentación y Apertura de Propositiones, en la sala de licitaciones, ubicada en la planta baja del edificio sede del Fondo Nacional de Fomento al Turismo, sita en Calle Tecoyotitla No. 100, Col. Florida, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01030, Ciudad de México, mediante el sistema CompraNet; de conformidad con lo previsto en los artículos 26 Bis fracción II, 32, 34, 35 fracción III y 37 Bis de “La Ley”, y artículos 44, 47, 48 y 50 de “El Reglamento”.

Para el Acto de Presentación y Apertura de Propositiones, el licitante presentará un escrito en el que manifieste, bajo protesta de decir verdad, vía sistema CompraNet, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, pudiendo utilizar el **Formato 01**. Dicho escrito deberá contener los datos y requisitos indicados en el artículo 48, fracción V de “El Reglamento”, mismo que deberá estar dentro del sobre cerrado que contenga la proposición. En caso de haber presentado dicho escrito en el Acto de Junta de Aclaraciones, bastará con presentar copia del mismo al inicio de su proposición; la falta de dicha copia no será motivo de desechamiento.

Asimismo, entregará junto con el sobre cerrado, copia simple por ambos lados de su identificación oficial vigente con fotografía, tratándose de personas físicas y, en el caso de personas morales, de la persona que firme la proposición.

En caso de proposiciones conjuntas, el representante común de la agrupación deberá señalar que la proposición se presenta en forma conjunta.

El licitante deberá presentar sus proposiciones en sobre cerrado, a través de CompraNet, utilizando los medios de identificación electrónica.

Durante el Acto de Presentación y Apertura de Propositiones, se verificará en CompraNet si hay alguna proposición por este medio, si la hubiera se descargarán las proposiciones enviadas por CompraNet (un solo sobre por licitante), haciéndose constar la documentación presentada, sin que ello implique la evaluación de su contenido.



Se revisarán de forma cuantitativa (en general) las propuestas técnicas conformadas por la documentación técnica, legal y administrativa, sin que ello implique la evaluación de su contenido, para proseguir a dar lectura al importe total de cada una de las propuestas económicas que hubieren sido aceptadas para su posterior evaluación.

Se levantará acta que servirá de constancia de la celebración del Acto de Presentación y Apertura de Propositiones, en la que se hará constar el importe total de cada una de ellas.

El servidor público que presida el Acto de Presentación y Apertura de Propositiones, será el único facultado para tomar todas las decisiones durante la realización del acto, en los términos de La Ley y El Reglamento.

Al finalizar cada acto, se pondrá a disposición de los licitantes, vía sistema CompraNet, el contenido del acta de Presentación y Apertura de Propositiones el mismo día en que se emita. Asimismo, se fijará un ejemplar del acta correspondiente en un lugar visible, al que tenga acceso el público, en el domicilio del área responsable del procedimiento de contratación, por un término no menor a cinco días hábiles. El titular de la citada área dejará constancia en el expediente de la licitación, de la fecha, hora y lugar en que se hayan fijado las actas o el aviso de referencia.

b.4 Fallo

El día **28 de febrero de 2019** a las **17:00 horas** se dará a conocer el fallo de la licitación, en la sala de licitaciones, ubicada en la planta baja del edificio sede del Fondo Nacional de Fomento al Turismo, sita en Calle Tecoyotitla No. 100, Col. Florida, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01030, Ciudad de México, a través del sistema CompraNet; de conformidad con lo previsto en los artículos 26 Bis Fracción II, 37 y 37 Bis de “La Ley”.

Al finalizar cada acto, se pondrá a disposición de los licitantes, vía sistema CompraNet, el contenido del fallo el mismo día en que se emita. Asimismo, se fijará un ejemplar del acta correspondiente en un lugar visible, al que tenga acceso el público, en el domicilio del área responsable del procedimiento de contratación, por un término no menor a cinco días hábiles. El titular de la citada área dejará constancia en el expediente de la licitación, de la fecha, hora y lugar en que se hayan fijado las actas o el aviso de referencia.



b.5 Firma del Contrato abierto

De conformidad con el artículo 46 de “La Ley”, el contrato abierto que se derive del presente procedimiento, se formalizará en la fecha, hora y lugar previstos en el propio fallo, o dentro de los 15 días naturales siguientes a la notificación del fallo, en la Gerencia de Recursos Materiales del FONATUR, ubicada en el 2º. piso del edificio sede del Fondo Nacional de Fomento al Turismo, sita en Calle Tecoyotitla No. 100, Col. Florida, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01030, Ciudad de México, y en el horario comprendido de las 09:00 a las 14:30 y de las 16:00 a las 18:00 horas.

c) Envío de proposiciones a través de servicio postal o mensajería

Para el presente procedimiento de Licitación Pública, no se recibirán proposiciones enviadas a través de servicio postal o mensajería.

d) Recepción de proposiciones

Una vez recibida(s) la(s) proposición(es) en la fecha, hora y lugar establecidos, no podrá(n) ser retirada(s) o dejarse sin efectos, por lo que deberá(n) considerarse vigente(s) dentro del procedimiento de Licitación Pública hasta su conclusión.

e) Requisitos para la presentación de proposiciones conjuntas

Para la presente Licitación Pública Nacional Electrónica, se aceptarán proposiciones conjuntas, para lo cual el licitante que no se encuentre en alguno de los supuestos a que se refieren los artículos 50 y 60 de “La Ley” podrá agruparse con otro(s) licitante(s) para presentar proposiciones conjuntas, sin necesidad de constituir una sociedad o una nueva sociedad en caso de personas morales, por lo que los interesados en participar podrán realizar la presentación conjunta de proposiciones siempre y cuando se dé cumplimiento a lo establecido por los artículos 34 de “La Ley”, y 44 de “El Reglamento”.

El licitante deberá cumplir con todos los requisitos técnicos solicitados, ya sea separada o conjuntamente, a condición de que se indique puntualmente la correlación que guarda el cumplimiento de cada requisito solicitado con las obligaciones de los integrantes de la



agrupación frente a la convocante, de tal manera que se cumpla al cien por ciento con todos los requisitos de esta convocatoria.

Debido a la necesidad de mantener un orden en el manejo de la documentación, se solicita preferentemente presentar la proposición en papel membretado del licitante, así como establecer un índice del contenido de cada proposición. La omisión de los requisitos de este párrafo, no afectará la solvencia de la proposición y no será motivo para desecharla.

Cada uno de los integrantes de la proposición conjunta, deberán presentar en forma individual los escritos señalados en los puntos **VI.1, VI.2, VI.3, VI.4, VI.5, VI.6, VI.7, VI.8, VI.9, VI.9 Bis**, y, en su caso, el **VI.10** del numeral **VI. Documentos y datos que deberá presentar el licitante.**

f) Presentación de proposiciones

El licitante sólo podrá presentar una proposición para esta Licitación Pública.

(Artículo 39, fracción III, inciso f) de “El Reglamento”)

g) Presentación de la documentación distinta

El licitante podrá presentar, a su elección, dentro o fuera del sobre cerrado, la documentación distinta a la que conforma las propuestas técnica y económica, misma que forma parte de su proposición.

h) Registro de los participantes y revisión preliminar de la documentación

La convocante no realizará revisiones preliminares de la documentación distinta a las propuestas técnica y económica.

i) Acreditamiento de la existencia legal y/o personalidad jurídica del licitante

De conformidad con lo establecido en el artículo 48, fracción V de “El Reglamento”, a efecto de acreditar su existencia legal y, en su caso, la personalidad jurídica de su representante, en el Acto de Presentación y



Apertura de Proposiciones, el licitante podrá presentar un escrito en el que su firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, mismo que contendrá los datos siguientes:

Del licitante:

- Registro Federal de Contribuyentes,
- Nombre y domicilio, así como, en su caso, de su apoderado o representante,

Tratándose de personas morales, también deberá de señalar,

- La descripción del objeto social de la empresa,
- Los datos de las escrituras públicas y, de haberlas, sus reformas y modificaciones, con las que se acredita la existencia legal de las personas morales
- Y el nombre de los socios, y

Del representante legal del licitante:

- Los datos de las escrituras públicas en las que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las propuestas.

Este escrito lo podrá presentar el licitante en formato libre, o podrá utilizar para tal efecto el **FORMATO 01**.

j) Parte o partes de las proposiciones que deberán rubricarse

En los términos del artículo 35, fracción II de “La Ley”, el servidor público que presida el acto, así como el representante del área requirente y/o área técnica, rubricarán la parte relativa a la propuesta económica.

k) Indicaciones relativas al fallo y a la firma del contrato abierto

k.1 Fallo

Los datos del licitante ganador se darán a conocer vía sistema CompraNet el día del fallo, mismos que quedarán establecidos en el acta correspondiente.

Para efectos de su notificación, éste se dará a conocer a través de CompraNet el mismo día en que se celebre la junta pública.



Asimismo, al licitante que hubiera proporcionado alguna dirección de correo electrónico, se le enviará por esa vía un aviso informándole que el acta de fallo se encuentra a su disposición en CompraNet.

k.2 Firma del contrato abierto

Para efectos de la elaboración del contrato abierto, el licitante ganador deberá presentar a partir de la emisión del fallo, original o copia certificada y copia simple para cotejo de la siguiente documentación:

Tratándose de Personas Morales

- Acta constitutiva y sus reformas, en la que conste que se constituyó conforme a las leyes mexicanas y que tiene su domicilio en el territorio nacional.
- Cédula de identificación fiscal.
- Su representante legal deberá presentar poder otorgado ante Fedatario Público (pudiendo ser un poder especial para estos efectos, un poder para actos de administración y/o actos de dominio).
- Identificación oficial con fotografía y firma del representante legal.
- En el supuesto de que resulte adjudicada una proposición conjunta, el contrato abierto indicado en el **Anexo 02** de esta convocatoria deberá ser suscrito por el representante legal o apoderado legal de la agrupación si el convenio celebrado para la proposición conjunta es elevado a escritura pública. De lo contrario, el contrato abierto respectivo deberá suscribirse por cada uno de los representantes o apoderados legales de cada una de las personas consorciadas en cuyo caso cada uno deberá acreditar su personalidad.

Tratándose de Personas Físicas

- Acta de nacimiento o, en su caso, carta de naturalización respectiva, para acreditar su nacionalidad mexicana.
- Identificación oficial con fotografía y firma.
- Cédula de identificación fiscal y CURP en el caso de que no esté incluido en la cédula de identificación fiscal.

Para ambos casos (Personas Morales y Físicas)

- Constancia del domicilio fiscal en el formato de la SHCP, en su caso.
- Estado de la cuenta bancaria o constancia de la institución financiera a nombre del prestador del servicio (beneficiario) que incluya el número



de cuenta con 11 posiciones, así como la clave bancaria estandarizada (clabe) con 18 posiciones, que permita realizar transferencias electrónicas de fondos a través de los sistemas de pagos.

- Original o copia certificada de los documentos y una fotocopia, con los que acredite la información proporcionada en el FORMATO 01 de la convocatoria a la Licitación Pública (acta constitutiva, modificaciones, R.F.C., o cédula de identificación fiscal, poderes e identificación del representante legal, etc.).
- En el caso de los licitantes que hubieren presentado proposición conjunta y se les adjudique el contrato abierto, el convenio de proposición conjunta formará parte integrante del contrato abierto como uno de sus anexos.

Como resultado del fallo, la contratación será formalizada con el licitante ganador, a través de un contrato abierto, de acuerdo al modelo de contrato abierto descrito en el **ANEXO 02** de esta convocatoria, el cual únicamente se anexa para efectos informativos y se ajustará a esta convocatoria una vez adjudicado el mismo.

Si se le adjudica el contrato abierto al licitante que presente una proposición conjunta, el convenio de proposición conjunta correspondiente y las facultades del apoderado legal de la agrupación que formalizará el contrato abierto respectivo deberá constar en escritura pública, salvo que el contrato abierto sea firmado por todas las personas como responsables solidarios o mancomunados que integran la agrupación que formula la proposición conjunta o por sus representantes legales, quienes en lo individual deberán acreditar su respectiva personalidad, o por el apoderado legal de la nueva sociedad que se constituya por las personas que integran la agrupación que formuló la proposición conjunta, como responsables solidarios o mancomunados que integran la agrupación, antes de la fecha fijada para la firma del contrato abierto, lo cual deberá comunicarse mediante escrito a la convocante por dichas personas o por su apoderado legal, al momento de darse a conocer el fallo o a más tardar en las veinticuatro horas siguientes.

El FONATUR no firmará el contrato abierto si de la proposición conjunta se elimina o sustituye alguno de los integrantes o varía el alcance original de la proposición conjunta, en cuyo caso, informará a la Secretaría de la Función Pública en términos del artículo 60 de “La Ley”.



CADENAS PRODUCTIVAS NAFIN.- Nacional Financiera cuenta con un esquema de factoraje que está a disposición de todos los prestadores de servicio y contratistas en adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, servicios y obra pública de la Administración Pública Federal. Para aquellos prestadores de servicio y contratistas que estén interesados en utilizar este esquema de factoraje, se les invita a que se afilien al Programa de Cadenas Productivas. Al respecto encontrará mayor información en la página web de Nacional Financiera:

<http://www.nafin.com/portalfn/content/home/home.html>

De conformidad con los términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, el numeral 4.2.6.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Regla 2.1.31. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018, cuando los prestadores de servicio que resulten adjudicados con un contrato cuyo monto exceda de \$300,000.00 (trescientos mil pesos 00/100 M.N.) sin incluir el IVA, previo a la formalización del mismo, los prestadores de servicio y de los que éstos subcontraten deberán presentar documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en el que se emita la opinión del cumplimiento de las obligaciones fiscales en sentido positivo, o bien, generarlo a través de la aplicación en línea que para estos efectos le proporcione el SAT, siempre y cuando firme el acuerdo de confidencialidad, requisito sin el cual no podrá formalizarse el contrato abierto correspondiente.

En caso de que los contribuyentes con quienes se vaya a celebrar el contrato abierto y los que éstos últimos subcontraten, tramiten por su cuenta la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales, lo harán en términos de lo dispuesto por la regla 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018.

En los casos en que previo a la formalización del contrato abierto no presenten las opiniones, o se comunique al Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR), que la y/o el prestador de servicio **no se encuentra al corriente en sus obligaciones fiscales, de seguridad social y en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos del INFONAVIT, el FONATUR no deberá formalizar el contrato abierto** de que se trate y podrá proceder a adjudicar dicho contrato abierto a la o el licitante que hubiere obtenido el segundo lugar, siempre y cuando su proposición no supere el diez por ciento respecto a la que obtuvo el primer



lugar y le notificará al Comité Integrado de Adquisiciones y a la Secretaría de la Función Pública, para efectos del artículo 60, la fracción IV de “La Ley”.

La prohibición establecida no será aplicable a los particulares que se encuentren en los supuestos de que tengan a su cargo créditos fiscales firmes y/o tengan a su cargo créditos fiscales determinados, firmes o no, que no se encuentren pagados o garantizados en alguna de las formas permitidas por el Código Fiscal de la Federación, siempre que celebren convenio con las autoridades fiscales en los términos que el Código Fiscal de la Federación establece para cubrir a plazos, ya sea como pago diferido o en parcialidades, los adeudos fiscales que tengan a su cargo con los recursos que obtengan por enajenación, arrendamiento, servicios u obra pública que se pretendan contratar y que no se ubiquen en algún otro de los supuestos.

Aunado a lo anterior, de conformidad con los términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, lo previsto en el numeral 4.2.6.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los **particulares con quienes se vaya a celebrar el contrato abierto y de los que estos últimos subcontraten**, deberán presentar documento vigente expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en el que emitan su **opinión en sentido positivo** sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, en términos de lo señalado en el 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, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y al ACUERDO ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ, dictado por el H. Consejo Técnico del IMSS, relativo a la autorización para modificar la Primera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de abril de 2015, que señala que en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, la Administración Pública Federal, Centralizada y Paraestatal, la Procuraduría General de la República, así como las entidades federativas que vayan a realizar contrataciones por adquisición de bienes, arrendamientos, prestación de servicios u obra pública, con cargo total o parcial a fondos federales, cuyo monto exceda de \$300,000.00 (TRESCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.), sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, **están obligadas a cerciorarse de que los**



particulares con quienes se vaya a celebrar el contrato abierto y de los que estos últimos subcontraten, se encuentran al corriente en sus obligaciones en materia de seguridad social y no se ubican en alguno de los supuestos a que se refiere el primer párrafo del citado artículo. Igual obligación existe para el caso de que dichas dependencias o entidades pretendan otorgar subsidios o estímulos, excepto hasta por la cantidad de \$30,000.00 (TREINTA MIL PESOS 00/100 M.N.).

Asimismo, de conformidad con los términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, los **particulares con quienes se vayan a celebrar los contratos y de los que estos últimos subcontraten**, deberán presentar documento vigente expedido por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), en el que conste su situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, en términos de lo señalado en 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, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, que señala que en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, la Administración Pública Federal, Centralizada y Paraestatal, la Procuraduría General de la República, así como las entidades federativas que vayan a realizar contrataciones por adquisición de bienes, arrendamientos, prestación de servicios u obra pública, con cargo total o parcial a fondos federales, con los particulares que tengan a su cargo créditos fiscales firmes que no se encuentren pagados o garantizados en alguna de las formas permitidas por el Código, o bien que teniéndolos no hayan celebrado convenio de pago con las autoridades fiscales en los términos previstos por la legislación aplicable, **están obligadas a cerciorarse de que los particulares con quienes se vaya a celebrar el contrato y de los que estos últimos subcontraten, se encuentran al corriente en su situación fiscal.**

Para el caso de proposiciones conjuntas, el cumplimiento a las disposiciones precedentes deberá darse por cada uno de los integrantes de la agrupación.

En el supuesto de que el licitante ganador no se presente a firmar el contrato abierto por causas imputables a él mismo, será sancionado en los términos del artículo 60 de “La Ley”.



El licitante ganador asumirá la responsabilidad total frente a terceros por infringir patentes, marcas o violar registro de derecho de autor.

k.2.1 Anticipos

No se otorgarán anticipos con motivo del contrato abierto objeto de la presente Licitación Pública Nacional Electrónica.

IV. Aspectos que deberá considerar el licitante para la elaboración de su proposición

El licitante que desee participar en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones deberá considerar:

- a)** La documentación solicitada preferentemente deberá elaborarse en papel membretado del licitante, y estar firmada en original y exhibirse sin tachaduras ni enmendaduras.
- b)** La proposición deberá entregarse en sobre cerrado que contenga la documentación solicitada en la presente convocatoria.
- c)** En todos los casos, las propuestas técnicas y económicas deberán ser firmadas por la persona facultada para ello en la última hoja del documento que las contenga, así como: las cartas que se requieren en esta convocatoria a la licitación, el escrito de facultades (**FORMATO 01**), el escrito de no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de “La Ley” (**FORMATO 03**) y la declaración de integridad (**FORMATO 04**). No podrán desecharse las proposiciones cuando las demás hojas que las integran y sus anexos carezcan de firma o rúbrica.
- d)** Los interesados en participar podrán realizar la presentación conjunta de proposiciones siempre y cuando se dé cumplimiento a lo establecido por los artículos 34 de “La Ley” y 44 de “El Reglamento”, sin la necesidad de constituir una sociedad o una nueva sociedad en caso de personas morales, debiendo el representante común de la agrupación señalar, en el Acto de



Presentación y Apertura de Proposiciones, que la proposición se presenta en forma conjunta.

Además del convenio a que se refiere el artículo 44 de “El Reglamento”, para dar cumplimiento a esta convocatoria a la licitación es indispensable que las proposiciones que presenten los licitantes en forma conjunta contengan todos los requisitos técnicos, legales, administrativos y económicos como a continuación se solicita.

Los licitantes deberán cumplir con todos los requisitos técnicos solicitados, ya sea separada o conjuntamente, a condición de que se indique puntualmente la correlación que guarda el cumplimiento de cada requisito solicitado con las obligaciones de los consorciados frente a la convocante, de tal manera que se cumpla al cien por ciento con todos los requisitos que incluye, desde luego, el **Anexo 01** de esta convocatoria.

Los requisitos legales y administrativos señalados en los puntos **VI.1, VI.2, VI.3, VI.4, VI.5, VI.6, VI.7, VI.8, VI.9, VI.9 Bis**, y, en su caso, el **VI.10** del numeral **VI. Documentos y datos que deberá presentar el licitante** deberán cumplirse por cada persona consorciada. Por cuanto hace a los aspectos económicos del numeral **IV. 2 Requisitos Económicos** de esta convocatoria a la licitación, estos deberán ser presentados por el representante común que hayan nombrado los consorciados.

IV.1 Aspectos Técnicos

En la fecha señalada para la presentación y apertura de proposiciones, y de conformidad con el **ANEXO 01**, el sobre cerrado enviado a través del sistema CompraNet, deberá contener la documentación técnica que a continuación se enuncia:

- A.** El licitante deberá presentar un organigrama de su empresa, que incluya el número total de las personas que intervendrán directamente en la atención de los requerimientos del Fondo, indicando claramente quiénes son las personas con capacidad para la toma de decisiones, así como los roles o responsabilidades que asumirá cada una de ellas.



B. El licitante deberá acreditar la experiencia con que cuentan los responsables de los siguientes procesos críticos:

1. Recepción y análisis de los servicios presentados a cobro por los prestadores de servicios;
2. Pago y seguimiento al pago a prestadores de servicios;
3. Seguimiento al rechazo de servicios;
4. Red de prestadores de servicios (altas, bajas y cambios de prestadores de servicios; validación de grados académicos y/o certificaciones vigentes de prestadores de servicios médicos);
5. Centro de Atención Telefónica (administrativa y médica);
6. Atención y seguimiento de quejas, aclaraciones y sugerencias;
7. Grupo de asesores médicos, y
8. Automatización de procesos.

Para tal efecto deberá presentar currículos, certificados, constancias, diplomas, otros elementos de convicción y documentos que resulten idóneos para ello, resaltándose, caso por caso, específicamente de qué proceso es responsable la persona de que se trate.

C. El licitante deberá presentar documentos comprobatorios (certificados, constancias, diplomas u otros elementos de convicción) que acrediten lo siguiente:

1. Que cuenta con un mínimo de 2 personas que dominan las técnicas de auditoría médico-administrativa y la elaboración de los correspondientes reportes;
2. Que cuenta con un mínimo de 2 personas que dominan el manejo de bases de datos y son capaces de generar reportes estadísticos generales y específicos, así como realizar los análisis correspondientes, y
3. Que cuenta con un mínimo de 4 personas que dominan el área de auditoría y control interno, que conocen los procesos críticos del proveedor y que tienen la capacidad de identificar posibles desvíos e implementar puntos de control.

D. El licitante deberá presentar evidencia idónea, emitida por su sistema o equivalente, relativa a los siguientes hechos en el año inmediato anterior:

- a) Días transcurridos desde la recepción del servicio hasta que el área correspondiente dictamina "Rechazo";



- b) Días transcurridos desde el dictamen de “Rechazo” hasta la notificación al prestador de servicio, y
- c) Número promedio de días que tarda el licitante en dispersar los recursos pagados por el cliente al prestador de servicios.

- E.** El licitante deberá presentar evidencia de que cuenta con un sistema de validación de servicios que asegure al FONATUR no presentar a cobro servicios duplicados, no autorizados o fuera del plazo.
- F.** El licitante deberá presentar evidencia idónea, emitida por su sistema de telefonía o equivalente, relativa a los siguientes aspectos y correspondiente al promedio del último año:
 1. Tiempo promedio mensual máximo de atención una vez contestada la llamada de 3 minutos;
 2. Tiempo de resolución de llamada para autorizaciones de servicios no mayor a 5 minutos, y
 3. Porcentaje de abandono de llamadas no mayor al 5%.
- G.** El licitante deberá presentar evidencia idónea que acredite que cuenta con un Sistema de Autorizaciones Automatizadas (IVR o similar) y con un mecanismo de autorizaciones a través del CAT, vía Web y por medio del Expediente Clínico Electrónico, así como un sistema alternativo para el caso de que todas las demás fallen.
- H.** El licitante deberá presentar evidencia idónea que acredite que actualmente cuenta con un Expediente Clínico Electrónico que realiza las funcionalidades requeridas en el Anexo Técnico de esta convocatoria (numeral 2.5), y que además cumple con lo siguiente:
 1. Con la “Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico”, y la diversa “Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 15 de octubre de 2012 y 30 de noviembre de 2012, respectivamente;



2. Que cuenta con la funcionalidad para el uso del catálogo “CIE-10” (Clasificación Internacional de Enfermedades, décima versión, correspondiente a la versión en español de la versión inglesa ICD) y de los códigos “CPT”;
3. Que cuenta con una funcionalidad relacionada con la interacción de medicamentos (idoneidad de tratamientos) y conciliación de fármacos;
4. Que cuenta con una funcionalidad para la confidencialidad de uso de datos personales, y
5. Que cuenta con capacidad de almacenamiento de datos.
 - I. El licitante deberá presentar evidencia idónea que acredite que actualmente cuenta con una plataforma que realiza las funcionalidades descritas en el numeral 3 del **Anexo Técnico**.
 - J. El licitante deberá presentar evidencia de tener celebrados al menos tres convenios con los Institutos Nacionales de Salud que se indican en el **Apéndice “e”** del **Anexo Técnico** de esta convocatoria, que se encuentren vigentes a la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones, y cuyo objeto esté relacionado con el otorgamiento de los servicios que ofrecen dichos Institutos a los clientes del proveedor. Se tomará como válida la carta de compromiso o de intención que el licitante presente para acreditar la firma de los convenios solicitados, pero firmada por el Instituto Nacional de Salud de que se trate.
 - K. El licitante deberá presentar evidencia que acredite que cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social.
 - L. El licitante deberá presentar copia de los contratos, o bien los documentos idóneos que acrediten que ha celebrado contratos con instituciones públicas o privadas, relativos a la prestación de servicios de administración y otorgamiento de atención médica o similares a los descritos en el Anexo Técnico.



- M.** El licitante deberá presentar al menos 3 contratos y un máximo de 10, o bien los documentos idóneos con vigencia mínima de un año, que acrediten la celebración de igual número de contratos con instituciones públicas o privadas, con características específicas y condiciones similares a las requeridas o en materia de servicios médicos. Dichos contratos deberán haber sido suscritos o adjudicados con anterioridad a la fecha de la convocatoria de esta licitación pública.
- N.** El licitante deberá presentar copia del documento, organigrama o equivalente que incluya la organización de los recursos humanos de que dispone para prestar los servicios a su clientela en general, así como información sobre el número y tipo de proveedor, de prestadores de servicios que actualmente tiene contratados a nivel nacional para el otorgamiento del servicio de otorgamiento de atención médica.
- O.** El licitante deberá presentar los documentos que resulten idóneos para demostrar el cumplimiento adecuado y oportuno de contratos celebrados con instituciones públicas o privadas relativos a servicios con características específicas y condiciones similares a las requeridas, o bien de servicios médicos análogos. La documentación idónea que al efecto podrá entregarse consiste en la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva o una carta de cumplimiento suscrita por el responsable del área que administre el servicio médico, en la Institución de que se trate, en la que conste que los servicios proporcionados lo fueron de administración y otorgamiento de atención médica o servicios médicos análogos, y que dichos servicios fueron adecuada y oportunamente prestados. La carta deberá contener los datos de contacto necesarios para que el FONATUR, en su caso, confirme lo asentado en ella. Si con la documentación presentada no se acredita lo anterior, o bien si lo asentado en las cartas que se proporcionen no logra ser confirmado por el FONATUR, no se asignará puntuación alguna a la propuesta de que se trate.

IV. 2 Requisitos Económicos

De conformidad con el numeral IV de la presente convocatoria a la licitación, a continuación se enuncia la documentación económica que



deberá contener el sobre cerrado generado vía sistema CompraNet que presente el licitante.

El licitante presentará su propuesta económica expresando que los precios son fijos e incondicionados durante la vigencia del contrato abierto, en moneda nacional (pesos mexicanos), desglosando el I.V.A., conforme al **FORMATO 08** de esta convocatoria a la licitación, el cual deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- Descripción detallada del servicio a ofertar.
- Unidad de medida del servicio a ofertar.
- Cantidad mínima y máxima del servicio a ofertar.
- Precio unitario del servicio a ofertar.
- Importe mínimo y máximo del servicio a ofertar.
- Importe total mínimo y máximo con letra del servicio a ofertar.

Se deberán incluir todos los costos adicionales requeridos para la prestación de los servicios objeto de la presente licitación; la convocante únicamente evaluará como parte de la propuesta económica los costos plasmados en este documento.

Cuando se presenten errores de cálculo en las proposiciones presentadas, la convocante aplicará las correcciones con base en los criterios previstos por el artículo 55 de “El Reglamento”.

El total de puntuación de la propuesta económica tendrá un valor numérico máximo de 40, por lo que a la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente aceptadas se le asignará dicha puntuación máxima. A partir de lo anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello la siguiente fórmula, considerando incluso decimales.

$$\text{PPE} = \text{MPemb} * 40/\text{MPI}.$$

Donde:



PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la propuesta económica;

MPemb = Monto de la propuesta económica más baja, y

MPI = Monto de la i-ésima propuesta económica.

Para calcular el resultado final de la puntuación o unidades porcentuales que obtuvo cada proposición, la convocante aplicará la siguiente fórmula:

$$PT_j = TPT + PPE$$

Para toda $j = 1, 2, \dots, n$

Donde:

PT_j = Puntuación o unidades porcentuales Totales de la proposición;

TPT = Total de Puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta Técnica;

PPE = Puntuación o unidades porcentuales asignados a la Propuesta Económica, y

El subíndice “j” representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación.

La proposición solvente más conveniente para la convocante y a favor de la que se adjudicará el contrato será aquella que reúna la mayor puntuación en el conjunto de la propuesta técnica y económica.

IV.3 Causas de desechamiento

De conformidad con el artículo 29, fracción XV de “La Ley”, será causa de desechamiento de las proposiciones cuando el licitante incurra en una o varias de las siguientes situaciones:

a) Si no cumple con alguno de los requisitos y especificaciones solicitados en la presente convocatoria.

b) Cuando presente documentos alterados, tachados y/o con enmendaduras.



- c) Cuando el licitante presente más de una proposición.
- d) Cuando el licitante se encuentre en alguno de los supuestos establecidos por los artículos 50 y 60 de “La Ley”.
- e) Cuando se solicite una manifestación “bajo protesta de decir verdad” y esta leyenda sea omitida en el documento correspondiente.
- f) Cuando los documentos o archivos electrónicos que integren la proposición y aquéllos distintos a ésta, no estén **foliados en todas y cada una de las hojas que los integren** (falta absoluta de folio). Al efecto, se deberán numerar de manera individual las propuestas técnica y económica, así como el resto de los documentos que entregue el licitante.

En el caso de que alguna o algunas hojas de los documentos mencionados en el párrafo anterior carezcan de folio y se constate que la o las hojas no foliadas mantienen continuidad, la convocante no podrá desechar la proposición. En el supuesto de que falte alguna hoja y la omisión pueda ser cubierta con información contenida en la propia proposición o con los documentos distintos a la misma, la convocante tampoco podrá desechar la proposición.

- g) Cuando presenten proposiciones en idioma diferente al español y no presente la traducción simple al idioma español.
- h) En las proposiciones enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica (CompraNet), se tendrá por no presentada la proposición y demás documentación requerida en la presente convocatoria, cuando el (los) archivo(s) electrónico(s) que contenga(n) dicha información no pueda(n) abrirse por tener algún virus informático o por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipo de cómputo.
- i) Cuando se omita la presentación de alguno de los requisitos y/o condiciones legales, técnicas y económicas establecidos expresamente en esta convocatoria o de los que se deriven del acto de Junta de Aclaraciones al contenido de las mismas, que se



consideren indispensables para evaluar la proposición y que afecten directamente su solvencia.

- j) En el caso de proposiciones conjuntas, cuando no se presente el convenio privado, o bien, cuando dicho convenio no reúna los requisitos señalados.
- k) Cuando el licitante incurra en cualquier violación a las disposiciones de “La Ley”, de “El Reglamento” o cualquier otro ordenamiento legal en la materia.
- l) Cuando alguno de los documentos que integra la proposición carezca de la firma autógrafa del Representante Legal o de la persona con poder legal para actos de administración y/o dominio o poder especial para actos de Licitación Pública. Para el caso de procedimientos electrónicos, en sustitución de la firma autógrafa, se deberán emplear los medios de identificación electrónica que establece la Secretaría de la Función Pública, en los términos previstos por el artículo 50 de “El Reglamento”.
- m) Cuando el licitante no presente alguno de los escritos o manifiestos a que se refieren los numerales IV y VI de la presente convocatoria.
- n) Cuando el licitante señale condicionantes distintas a las señaladas en la presente convocatoria dentro de su proposición, a cualquiera de los requisitos establecidos en la presente convocatoria.
- o) Cuando la partida única de la propuesta económica presentada se cotice en 0 (cero), o no indique el precio unitario.
- p) Cuando se compruebe que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar el costo de los servicios solicitados, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes; o existan elementos de los que sea posible desprender que existe una relación o vinculación entre dos o más licitantes.
- q) Cuando el licitante proponga un plazo de entrega y/o realización mayor al solicitado o no cumpla con el plazo establecido, en cuyo caso prevalecerá el estipulado en la presente convocatoria.



- r) Cuando presente la propuesta económica en moneda extranjera.
- s) Cuando el monto de la propuesta económica del licitante que resulte mejor evaluado, exceda la suficiencia presupuestal con la que se cuenta para esta contratación, y en concepto del área requirente no sea posible ni conveniente la reasignación de recursos económicos para cubrir el faltante; o bien, por la naturaleza del servicio a contratar no sea posible su reducción.

De conformidad con el artículo 56 de “La Ley”, las proposiciones desechadas durante la licitación podrán ser devueltas a los licitantes que lo soliciten, una vez transcurridos sesenta días naturales contados a partir de la fecha en que se dé a conocer el fallo respectivo, salvo que exista alguna inconformidad en trámite, en cuyo caso las proposiciones se conservarán hasta la total conclusión de la inconformidad e instancias subsecuentes; agotados dichos términos la convocante podrá proceder a su devolución o destrucción.

V. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones y se adjudicará el contrato abierto respectivo

Los criterios para evaluar la solvencia de las proposiciones guardarán relación con los requisitos, documentos, datos y especificaciones solicitados en la convocatoria a la Licitación Pública Nacional Electrónica, para la integración de las proposiciones técnicas y económicas, por lo que en la evaluación se verificará que las proposiciones cumplan con todos los requisitos, documentos, datos y especificaciones que el licitante debe cumplir y que se consideran indispensables porque afectan la solvencia de la proposición, establecidos en los puntos II, IV y VI de la presente convocatoria.

V.1 Criterio de Evaluación por Puntos o Porcentajes

El FONATUR sólo adjudicará el contrato al licitante cuyas proposiciones cumplieron los requisitos legales, su propuesta técnica obtuvo igual o más puntuación a la mínima exigida y la suma de esta con la de la propuesta económica dé como resultado la mayor puntuación, después de haberse efectuado el cálculo correspondiente, según el criterio de puntos establecido en el numeral **II. Objeto y Alcance de la Licitación Pública Nacional Electrónica**, de esta convocatoria.



Se empleará el criterio de puntos y porcentajes para la evaluación de las propuestas que presenten los convocados, durante el acto de presentación y apertura de proposiciones; de acuerdo con lo establecido en los artículos 29, fracción XIII, 36, párrafo tercero y 36 Bis, fracción I de “La Ley”, y 52 de “El Reglamento”, así como en la Sección Cuarta, Artículo Décimo, Fracción I, del “Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas”; en el oficio UNCP/309/TU/0003/2012 de fecha 9 de enero de 2012 emitido por la Secretaría de la Función Pública y el criterio de interpretación TU-01/2012 “Determinación y asignación de la puntuación o unidades porcentuales en diversos rubros y sub-rubros, así como valoración de su acreditación, previstos en los Lineamientos para la aplicación del criterio de evaluación de proposiciones a través del mecanismo de puntos o porcentajes en los procedimientos de contratación regulados por Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y La Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas”.

Para efectos de evaluación, el FONATUR procederá a realizar la valoración de todas las proposiciones presentadas en la Licitación Pública Nacional Electrónica.

V.2 Criterios de Adjudicación

Se considera solvente la proposición del licitante que cumplió todos los requisitos de la convocatoria y reúne las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por el FONATUR, y garantiza satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

Para efecto de lo antes señalado, el FONATUR determinará si el importe total de los servicios de la **PARTIDA ÚNICA** incluyendo impuestos, según la información establecida en el FORMATO 08 de la presente convocatoria (entendiéndose que el precio será el importe total de la **PARTIDA ÚNICA**) propuesto por el licitante resulta ser el más bajo.

Los servicios objeto de esta Licitación Pública Nacional Electrónica, **se adjudicarán en su totalidad (PARTIDA ÚNICA) a un licitante ganador.**



En caso de empate entre dos o más proposiciones, se procederá conforme a lo dispuesto por los artículos 36 Bis segundo y tercer párrafos de La Ley, por lo tanto, el licitante que participe en el presente procedimiento con el carácter de MIPYME, deberá presentar copia del documento expedido por autoridad competente que determine su estratificación como micro, pequeña o mediana empresa, o bien, un escrito en el cual manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con ese carácter, utilizando para tal fin el **FORMATO 06**.

Si derivado de la evaluación de las proposiciones se obtuviera un empate entre dos o más proposiciones, de conformidad con el criterio de desempate previsto en el párrafo segundo del artículo 36 Bis de La Ley, se dará preferencia a las personas que integren el sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales, debiendo en primer término adjudicar el contrato abierto a las micro empresas, a continuación se considerará a las pequeñas empresas y en caso de no contarse con alguna de las anteriores, se adjudicará a la que tenga el carácter de mediana empresa.

El licitante que pertenezca al sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales podrá acceder a la preferencia establecida en el párrafo anterior, como parte de su proposición, deberá presentar el **FORMATO 06** con la información solicitada en el mismo que lo acredite como micro, pequeña o mediana empresa.

De subsistir el empate entre empresas de la misma estratificación de los sectores señalados en el párrafo anterior, o bien, de no haber empresas de este sector y el empate se diera entre licitantes que no tienen el carácter de MIPYMES, se adjudicará el contrato abierto al licitante que resulte ganador del sorteo por insaculación que realice la convocante, en los términos establecidos en el artículo 54 de "El Reglamento".

VI. Documentos y datos que deberá presentar el licitante.

En la fecha señalada para la presentación y apertura de proposiciones, y de conformidad con el numeral **IV. Aspectos que deberá considerar el licitante para la elaboración de su proposición,** el sobre cerrado que se entregue deberá contener la documentación legal y administrativa que a continuación se enuncia, en los formatos sugeridos para ello o en escrito libre, siendo motivo de desechamiento el incumplimiento de cualquiera



de los requisitos solicitados, a excepción del indicado en el punto **VI.10** de presentación conjunta.

VI.1 Para acreditar su existencia legal y la personalidad jurídica de su representante, el licitante presentará un escrito en el que el firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, mismo que contendrá los datos indicados en el **FORMATO 01** de conformidad con lo dispuesto por el artículo 48, fracción V de “El Reglamento”, así mismo, deberá proporcionar una dirección de correo electrónico, en caso de contar con la misma.

VI.2 Declaración en la que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que la persona física o moral que representa es de nacionalidad mexicana.
FORMATO 02

VI.3 Escrito, bajo protesta de decir verdad, en los términos del **FORMATO 03** de no ubicarse en los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de “La Ley”.

VI.4 Declaración de integridad en la que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que por sí mismo o a través de interpósita persona se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos de la dependencia induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento u otros aspectos que les puedan otorgar condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes. **FORMATO 04**

VI.5 Escrito bajo protesta de decir verdad que deberán presentar las personas para intervenir en el Acto de Presentación y Apertura de Propositiones, vía sistema CompraNet, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 29, fracción VI de “La Ley”. **FORMATO 05**

VI.6 IDENTIFICACIÓN OFICIAL

Para intervenir en el Acto de Presentación y Apertura de Propositiones, el licitante entregará, junto con el sobre cerrado, vía sistema CompraNet, copia simple por ambos lados de su identificación oficial vigente con fotografía, tratándose de personas físicas y, en el caso de personas morales, de la persona que firme la proposición.



VI.7 El licitante que pertenezca al sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales podrá acceder a la preferencia. Como parte de su proposición, deberá presentar el **FORMATO 06** con la información solicitada en el mismo que lo acredite como micro, pequeña o mediana empresa.

VI.8 Documento en el que conste el acuse de recepción de solicitud de opinión ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), respecto al cumplimiento de las obligaciones fiscales, del licitante y de los que éste subcontrate únicamente en el caso de que el monto de su proposición exceda de \$300,000.00, sin incluir el IVA de conformidad con lo previsto en el artículo, fracción VI, Inciso j) 39 de “El Reglamento”.

VI.9 Documento en el que conste el acuse de recepción de solicitud de opinión ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), respecto del cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia de seguridad social, del licitante y de los que éste subcontrate únicamente en el caso de que el monto de su proposición exceda de \$300,000.00, sin incluir el IVA., de conformidad con lo previsto en el artículo 39, fracción VI, Inciso j) de “El Reglamento”.

VI.9 Bis Documento en el que conste el acuse de recepción de solicitud de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), respecto de encontrarse al corriente en su situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, tanto del licitante como de los que éste subcontrate, de conformidad con lo previsto en la fracción VI, Inciso j) del artículo 39 de “El Reglamento”.

VI.10 En su caso, el convenio firmado por cada una de las personas que integran una proposición conjunta, indicando en el mismo las obligaciones específicas de la contratación que corresponderá a cada una de ellas, así como la manera en que se exigirá su cumplimiento.

VI.11 Declaración escrita en la que manifiesten el licitante que conoce y acepta todos los requerimientos y condiciones establecidas en la convocatoria.

VI.12 Integración, elaboración y entrega de proposiciones



En la elaboración de su proposición, el licitante deberá considerar lo que en su caso se asiente en el acta de la(s) Junta(s) de Aclaraciones.

En la determinación de los precios solicitados, el licitante debe considerar en la elaboración de su proposición, todos los costos necesarios para la correcta y oportuna prestación de los servicios objeto de esta Licitación Pública Nacional Electrónica, de acuerdo a las estipulaciones contractuales contenidas en el modelo de contrato abierto.

El licitante deberá presentar su proposición, en sobre cerrado, a través de CompraNet, utilizando los medios de identificación electrónica.

El licitante, al presentar su proposición a través de CompraNet, deberá observar lo siguiente:

La proposición se integrará con la propuesta técnica y con la propuesta económica, así como la documentación distinta a la que conforma la propuesta técnica y económica, misma que forma parte de su proposición.

Se presentará en un sobre cerrado, identificado con el Nombre o razón social del licitante y con el Número de Licitación Pública Nacional Electrónica, dicho sobre será generado mediante el uso de tecnologías que resguarden la confidencialidad de la información, a través del programa informático que la Secretaría de la Función Pública les proporcione una vez concluido el proceso de certificación correspondiente.

Deberá elaborarse en formatos WORD, EXCEL, PDF, HTML o, en su caso, utilizar archivos de imagen tipo JPG o GIF, según se requiera, incluyendo la documentación no preparada por el licitante tales como catálogos y/o folletos y/o fichas técnicas, y/o impresiones de páginas de Internet.

Preferentemente, deberá identificarse cada una de las páginas que integran la proposición, con los datos siguientes: clave del Registro Federal de Contribuyentes, número de Licitación Pública Nacional Electrónica y número de página, cuando ello técnicamente sea posible; dicha identificación deberá reflejarse, en su caso, en la impresión que se realice



de los documentos durante el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.

Adicionalmente, deberá emplear en sustitución de la firma autógrafa, el medio de identificación electrónica proporcionado previamente por la Secretaría de la Función Pública.

Así mismo, con el propósito de facilitar la presentación de proposiciones por medios remotos de comunicación electrónica y agilizar la conducción de los actos del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, se solicita preferentemente presentar la proposición en papel membretado del licitante, así como establecer un índice del contenido de cada proposición. La omisión de los requisitos de este párrafo, no afectará la solvencia de la proposición y no será motivo para desecharla.

Las condiciones contenidas en esta convocatoria así como en las proposiciones presentadas por los licitantes no podrán ser negociadas.

NOTA: *El licitante que elija presentar su proposición a través de CompraNet, no estará obligado a presentar documento alguno en forma presencial, ya que durante los diferentes eventos de la presente licitación pública, el envío de documentación se realizará vía electrónica a través del Sistema CompraNet.*

El licitante sólo podrá presentar una proposición por Licitación Pública Nacional Electrónica.

Una vez recibidas las proposiciones en la fecha, hora y lugar establecidos, no podrán ser retiradas o dejarse sin efectos, por lo que deberán considerarse vigentes dentro del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica hasta su conclusión.

VI.13 Antes de la celebración del contrato abierto, el proveedor deberá presentar manifestación bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en los supuestos a los que hace referencia el Artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, de conformidad con el **FORMATO 09.**

Para el caso de una proposición conjunta, dicho requisito aplicará para cada uno de los integrantes de la misma, de manera individual.



VII. DOMICILIO DE LAS OFICINAS DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA COMPETENTE Y LA DIRECCIÓN ELECTRÓNICA DE COMPRA^{NET}, EN QUE PODRÁN PRESENTARSE INCONFORMIDADES CONTRA LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA.

Podrá interponerse recurso de inconformidad por actos del procedimiento de contratación que contravengan las disposiciones que rigen las materias objeto de La Ley, ante la Secretaría de la Función Pública, a través del Órgano Interno de Control en el Fondo Nacional de Fomento al Turismo, ubicado en: Tecoyotitla No. 100, Colonia Florida, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01030, Ciudad de México, en el piso 1, en días y horas hábiles, o bien a través de la dirección electrónica de CompraNet: www.compranet.gob.mx.

A N E X O 0 1

ANEXO TÉCNICO

ANEXO TÉCNICO: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OTORGAMIENTO DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL A NIVEL NACIONAL, A TRAVÉS DE UNA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS TALES COMO MÉDICOS DE PRIMER NIVEL Y DE ESPECIALIDAD, HOSPITALES, FARMACIAS Y SERVICIOS AUXILIARES, ENTRE OTROS, PARA LAS Y LOS JUBILADOS, PENSIONADOS DE FONATUR Y LAS Y LOS BENEFICIARIOS DE ÉSTOS.

ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS.



TABLA DE CONTENIDOS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.
 - 1.1 Coordinación Médica.
 - 1.2 Supervisión médica hospitalaria.
 - 1.3 Servicios de Medicina de Primer Contacto y personal de apoyo en las instalaciones de EL FONATUR, en la Ciudad de México....
 - 1.4 De la red de prestadores de servicios.
 - 1.5 Inplant administrativo y operativo en las oficinas de EL FONATUR en la Ciudad de México.
 - 1.6 Atención de requerimientos de información y auditoría.
 - 1.7 Tabuladores, tarifas y precios.
 - 1.8 Identificación de los derechohabientes.
 - 1.9 Evaluación de la calidad de los servicios y del desempeño del proveedor.
2. INFRAESTRUCTURA.
 - 2.1 Centro de Atención Telefónica (CAT).
 - 2.2 Directorio Médico.
 - 2.3 Módulo de recepción y seguimiento de quejas, aclaraciones y sugerencias.
 - 2.4 Registro de información de derechohabientes.
 - 2.5 Expediente Clínico Electrónico.
3. PLATAFORMA TECNOLÓGICA EN LÍNEA Y EN TIEMPO REAL
 - 3.1 Módulo FONATUR
 - 3.2 Módulo de prestadores de servicios
 - 3.3 Módulo de derechohabientes
4. administración y pago de servicios.
 - 4.1 Pago de siniestralidad
 - 4.2 Pago de los honorarios de administración del servicio
5. OTROS APOYOS.
6. OBLIGACIONES Y PENALIZACIONES
7. PERIODO PREOPERATIVO.
8. APÉNDICES*.
 - Apéndice “a”
 - Apéndice “b”
 - Apéndice “c”
 - Apéndice “d”
 - Apéndice “e”
 - Apéndice “f”
 - Apéndice “g”
 - Apéndice “h”
 - Apéndice “i”
 - Apéndice “j”.
 - Apéndice “k”.
 - Apéndice “l”.
 - Apéndice “m”.
 - Apéndice “n”.
 - Apéndice “o”.



ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OTORGAMIENTO DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL A NIVEL NACIONAL, A TRAVÉS DE UNA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS TALES COMO MÉDICOS DE PRIMER NIVEL Y DE ESPECIALIDAD, HOSPITALES, FARMACIAS Y SERVICIOS AUXILIARES, ENTRE OTROS, PARA LAS Y LOS JUBILADOS, PENSIONADOS DE FONATUR Y LAS Y LOS BENEFICIARIOS DE ÉSTOS.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Servicios de administración y otorgamiento de atención médica integral a nivel nacional, en las plazas que se detallan en el **Apéndice “a”**, que serán prestados para una población aproximada de 530 derechohabientes (jubilados y pensionados, así como los beneficiarios de unos y otros, con derecho a recibir esta prestación), para un plazo de 10 meses, contados a partir del 1 de marzo de 2019, a través de una red de prestadores de servicios, tales como médicos de primer nivel y de especialidad, hospitales, farmacias y servicios auxiliares, entre otros, mismos que el proveedor deberá proporcionar de conformidad con las especificaciones indicadas en el presente Anexo Técnico.

Sin perjuicio de lo anterior, el proveedor deberá llevar a cabo, a partir de la notificación del fallo y hasta el 28 de febrero de 2019, las acciones previstas en el periodo pre operativo, para lo cual deberá presentar el programa de trabajo que corresponda a las actividades de dicho periodo, para que el otorgamiento de la atención médica integral a nivel nacional, para los derechohabientes de EL FONATUR, inicie integralmente el 1 de marzo de 2019.

El presupuesto mínimo que el Fondo Nacional de Fomento al Turismo (EL FONATUR) ejercerá para proporcionar, por conducto del proveedor, los referidos servicios a sus derechohabientes, asciende a \$21'243,187.34 IVA incluido y el máximo a \$53'197,030.34 IVA incluido, para el periodo comprendido del 1 de marzo de 2019 al 31 de diciembre de 2019. En dicho presupuesto quedan comprendidas todas las cantidades que EL FONATUR pagará al proveedor, por concepto de los servicios de administración, los cuales serán cubiertos en forma mensual, per cápita (una cuota por derechohabiente), y dicho precio permanecerá fijo durante todo el plazo de vigencia del contrato; asimismo, quedan comprendidas las cantidades que EL FONATUR pague por concepto de la atención médica integral, es decir los servicios a cargo de la red de prestadores de servicios (médicos de primer nivel y de especialidad, hospitales y servicios auxiliares, entre otros), y por concepto de medicamentos, por lo que el proveedor deberá realizar una facturación específica y diferenciada por cada uno de estos conceptos; en ese sentido, la empresa administradora de servicios de salud debe incluir en su objeto social la enajenación de medicamentos y sustancias medicinales de todo tipo.

La red podrá ampliarse en las localidades y con los prestadores de servicios que EL FONATUR requiera, previa solicitud y autorización de este último, en la forma y términos en que por escrito las partes lo acuerden oportunamente.

El proveedor deberá designar un representante exclusivo para la Institución, con la facultad de tomar decisiones en su ámbito de influencia, que será el responsable de la coordinación y supervisión de los servicios que el Fondo requiere y que el proveedor le proporcione. Así también, designará a un especialista exclusivo en el área de operaciones y sistemas, que dé seguimiento a las incidencias



que se presenten en los procesos operativos. De la misma manera, deberá contar con personal que realice funciones de “conciERGE” enfocado principalmente a los prestadores de servicios, para el otorgamiento de asesoría, apoyo tecnológico, aclaraciones y dudas, al menos en días y horarios hábiles.

Los servicios se otorgarán respetando el marco normativo institucional de EL FONATUR, el cual está integrado, entre otros documentos, por las Políticas de Servicios Médicos para las y los jubilados, pensionados de EL FONATUR y las o los beneficiarios de éstos, en términos del Reglamento Interior de Trabajo del Personal de Nacional Financiera, contenidas en el Manual Administrativo de EL FONATUR. Previo al inicio de operaciones, EL FONATUR proporcionará dicho marco al proveedor.

EL FONATUR por así convenir a los intereses del servicio médico, podrá en cualquier tiempo establecer o modificar las exclusiones de servicios.

Además, el proveedor deberá proporcionar los siguientes servicios:

1.1 Coordinación Médica.

- a) Un coordinador médico nacional exclusivo para la institución, previo visto bueno de ésta, el cual tendrá como funciones principales: autorizar cirugías y tratamientos especiales en un plazo no mayor a 5 días hábiles; apoyar las funciones de los coordinadores del interior de la República y del Centro de Atención Telefónica; evaluar casos clínicos y dar seguimiento a la supervisión hospitalaria. Este coordinador desarrollará sus funciones dentro de las instalaciones de EL FONATUR ubicadas en la Ciudad de México y le reportará directamente a EL FONATUR. El importe de la remuneración por los servicios del coordinador médico nacional será con cargo al proveedor, y por ende deberá estar incluido en la cuota per cápita.
- b) Un coordinador médico en Loreto y La Paz, Baja California Sur; Ixtapa Zihuatanejo, Guerrero; Huatulco, Oaxaca y Cancún, Quintana Roo que se encargue de:
 1. La integración y operación de la red local de prestadores de servicios;
 2. Reportar diariamente y preferentemente antes de las 14:00 horas, vía electrónica, en caso de que no exista supervisión hospitalaria en la plaza, de conformidad con el Apéndice “F”, los casos de pacientes hospitalizados;
 3. Vigilar el cumplimiento de requisitos para la prestación del servicio a los derechohabientes de EL FONATUR;
 4. La implementación de los programas médicos que EL FONATUR establezca para sus derechohabientes;
 5. Realizar la gestión de apoyos médicos hospitalarios en casos especiales;
 6. Brindar orientación a derechohabientes y prestadores de servicios, en el uso de la página Web del proveedor y/o CAT (Centro de Atención Telefónica) y/o aplicaciones para teléfono celular,



tablets o equipos de cómputo relacionadas con la presentación de solicitudes, quejas, aclaraciones y sugerencias, entre otros, y

7. Realizar otros apoyos administrativos.

El proveedor deberá presentar por escrito un listado que contenga los datos completos de cada coordinador médico, especialidad, cédula profesional y de especialidad, así como un manual en el que se especifiquen sus funciones y procedimientos de operación.

EL FONATUR indicará, en su caso, si algún coordinador médico deberá desempeñar funciones exclusivas para éstas o bien podrá proponer un médico coordinador para su contratación.

EL FONATUR cubrirá una parte proporcional de la remuneración por los servicios de estos coordinadores, en función del número de derechohabientes en las diferentes plazas. Dicho precio será establecido por EL FONATUR y el proveedor de común acuerdo, en el entendido de que estos coordinadores podrán atender a los demás usuarios o clientes del proveedor que tenga en la plaza de que se trate.

EL FONATUR se reserva el derecho de seleccionar un coordinador médico específico, en cuyo caso el precio de sus servicios se pagará al proveedor de conformidad con lo que las partes convengan.

EL FONATUR se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento la sustitución de los profesionistas asignados por el proveedor, obligándose éste a llevar a cabo la sustitución o cobertura por ausencia, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contados a partir del requerimiento de que se trate, sin condición alguna.

1.2 Supervisión médica hospitalaria.

El proveedor deberá contar, dentro de su red de prestadores de servicios, con un especialista en servicios de supervisión hospitalaria, el cual será elegido por EL FONATUR y cuyas funciones mínimas a desempeñar, en independencia de aquellas que EL FONATUR requiera, son las siguientes:

- a) Establecer contacto diario con el paciente hospitalizado y/o familiares a fin de mantenerlos al tanto de la evolución del paciente, asesorarlos y/o apoyarlos durante el período de internamiento;
- b) Enviar diariamente, preferentemente antes de las 14:00 horas y por vía electrónica, un reporte ejecutivo de los pacientes hospitalizados, en al menos las siguientes plazas: Ciudad de México, Estado de México, Loreto y La Paz, Baja California Sur; Ixtapa Zihuatanejo, Guerrero; Huatulco, Oaxaca y Cancún, Quintana Roo, de conformidad con el formato descrito en el Apéndice "f", y
- c) Verificar que los gastos en que incurran el jubilado o pensionado y/o sus beneficiarios durante su estancia en el hospital estén relacionados directamente con la atención médica; en ese sentido, no procederá la autorización de aquéllos que no lo estén y que se encuentren incluidos en la facturación presentada a cobro, como son: artículos de aseo personal, restaurante, florería, estacionamiento,



Llamadas de larga distancia, renta de videos, etc.; éstos serán cubiertos por cuenta propia del derechohabiente.

Adicionalmente, deberá entregar dentro de los primeros 10 días hábiles del mes un reporte estadístico de los eventos acontecidos en el mes inmediato anterior, abordando entre otros temas los descritos en el **Apéndice "g"**.

Será responsabilidad del proveedor, a través de su supervisor hospitalario, vigilar el correcto funcionamiento de los servicios intrahospitalarios y el costo de mismos, realizando las acciones preventivas y correctivas pertinentes. En su caso, el supervisor hospitalario podrá auxiliarse, para llevar a cabo esta función, con los coordinadores médicos designados en las plazas previamente descritas.

El importe de la remuneración por estos servicios será con cargo a EL FONATUR, de conformidad con las tarifas acordadas con el proveedor durante el período pre operativo. Dicha remuneración se efectuará con cargo al presupuesto establecido para el pago de la totalidad de los servicios contratados.

1.3 Servicios de Medicina de Primer Contacto y personal de apoyo en las instalaciones de EL FONATUR, en la Ciudad de México.

El proveedor deberá brindar los servicios de Medicina de Primer Contacto y Personal de Apoyo, acorde a las necesidades de EL FONATUR, en las instalaciones del cliente en la Ciudad de México. Dicho servicio lo proporcionará mediante la asignación de médicos y/o recursos, con el perfil adecuado para ello, reservándose EL FONATUR el derecho de selección. De igual manera, se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento, la sustitución de cualquiera de los recursos asignados por el proveedor de conformidad con lo aquí previsto; el proveedor por su parte deberá llevar a cabo la sustitución en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contados a partir del requerimiento, sin condición alguna. La sustitución procederá mediante escrito que se dirija al proveedor, donde se indiquen las razones que motivan, a juicio de EL FONATUR, la sustitución.

El importe de la remuneración por concepto de estos servicios será con cargo a EL FONATUR.

El proveedor será el único y exclusivo responsable del personal que utilice para la prestación de los servicios arriba señalados, por lo que la dirección, supervisión y capacitación del mismo correrán por su cuenta y en atención a ello será responsable de todas las obligaciones que deba asumir ante el referido personal en materia de trabajo, de seguridad social y en materia fiscal, por lo que en tal sentido las cantidades que cobre a EL FONATUR, incluirán los conceptos correspondientes a la carga social como lo son el IMSS, INFONAVIT, SAR, impuesto sobre nómina, prima vacacional, aguinaldo y la reserva de finiquito, por mencionar algunos conceptos relacionados, por lo que para el caso de que EL FONATUR, de acuerdo con lo previsto, opte por solicitar la sustitución del personal asignado por el proveedor, éste procederá sin costo alguno para EL FONATUR y en tal virtud todo concepto relacionado con la sustitución de dicho personal o, en su caso, contingencia laboral relativa, será a cargo del proveedor. Esta disposición resultará igualmente aplicable para el caso de los



recursos contratados por el proveedor para llevar a cabo la coordinación y supervisión médica, y en general para cualquier recurso puesto a disposición de EL FONATUR para los fines del contrato.

El proveedor se obliga a mantener a disposición de EL FONATUR, un expediente del personal descrito en los numerales que anteceden, contando con 5 días hábiles para ser entregados al personal que éste designe.

1.4 De la red de prestadores de servicios.

El proveedor deberá proporcionar servicios médicos a nivel nacional a través de una infraestructura de servicios de salud, conformada por tres niveles de atención:

- a) Primer nivel de atención (primer contacto): Medicina General, Medicina Familiar, Gineco-obstetricia, Oftalmología, Pediatría, Odontología General y Medicina Interna. Esta clasificación puede tener cambios de conformidad con la normatividad del servicio médico de EL FONATUR;
- b) Segundo nivel de atención: médicos de todas las demás especialidades y sub-especialidades cuya atención se otorgará mediante la presentación del pase médico a especialidad otorgado por médico de primer nivel. En el segundo nivel quedan comprendidas las Clínicas y Hospitales Generales, de Rehabilitación Mental y de Especialidad, así como clínicas o prestadores de servicios que atiendan urgencias dentales, y
- c) Tercer nivel de atención o de alta especialidad: Mínimo tres convenios celebrados con Institutos Nacionales de Salud, especificados en el Apéndice "e".

El proveedor deberá acompañar a su propuesta económica, un documento en el que manifieste las condiciones y descuentos para EL FONATUR, en relación a los servicios hospitalarios que ofrece a través de su red. Esto sin perjuicio de que durante la vigencia del contrato, tales condiciones y descuentos puedan ser mejorados.

La red de prestadores de servicios deberá incluir farmacias, laboratorios clínicos, de patología, gabinetes de rayos X, imagenología, casas de ortopedia, de auxiliares auditivos, ópticas, servicios de ambulancia, oxígeno, entre otros.

Es responsabilidad del proveedor contar con una red de farmacias que garantice el suministro y entrega eficiente de medicamentos prescritos por los prestadores de servicios.

Se requiere que la red de farmacias proporcione sin costo el programa Apego a tratamientos crónicos, de acuerdo al laboratorio, incluyendo otros servicios que brinda el mismo: asesorías vía telefónica, ya sea médica, psicológica y/o nutricional; artículos de presencia de marca (glucómetros, baumanómetros, tiras reactivas, etc.); envío de información referente a la salud, vía telefónica, correo electrónico y/o mensaje de texto.



La administradora deberá entregar durante los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al que se reporta, un informe histórico y actualizado que detalle lo siguiente: paciente, presentación del medicamento, laboratorio, costo por unidad, costo total y descuento.

EL FONATUR requiere sean incorporados a la red propuesta por el proveedor, los prestadores de servicios descritos en el **Apéndice “h”**.

El proveedor, a solicitud de EL FONATUR:

- a) Integrará un expediente documental y electrónico por cada prestador de servicio que deberá contener al menos: identificación oficial, comprobante de domicilio, cédula profesional y de especialidad, según sea el caso, última certificación o recertificación, póliza de responsabilidad civil en los casos que corresponda, currículum vitae, entre otra información, según resulte aplicable, así como copia del contrato de servicios con el proveedor; dicho expediente podrá ser revisado por la Institución en cualquier momento a fin de validar que la información descrita se encuentre vigente. Es responsabilidad del proveedor asegurarse que todos los médicos cuenten con la documentación que los acredita ante la Dirección General de Profesiones como médico, licenciado y/o especialista, así como con las recertificaciones vigentes emitidas por el Consejo de la Especialidad correspondiente, y salvo casos excepcionales, previa autorización de EL FONATUR, no aceptar dobles roles, o cuando un médico especialista cobra por la consulta y a su vez es propietario o copropietario de un gabinete o laboratorio que también cobra por el estudio diagnóstico realizado, pero referido por el mismo médico en la prestación del servicio. Salvo casos debidamente justificados, EL FONATUR solicitará al proveedor la baja de la red de cualquier profesionista que se ostente como tal y no cuente con la documentación antes señalada.

El señalado expediente deberá estar integrado en un plazo de 30 días hábiles, contado a partir de la celebración del contrato con el proveedor, dicho plazo resultará aplicable para el caso de nuevos prestadores de servicios, debiéndose contar a partir de la fecha de su incorporación a la red, en el entendido de que esta documentación será revisada aleatoriamente por EL FONATUR, por lo que el proveedor se obliga a mantenerlos a disposición de EL FONATUR, contando con 5 días hábiles para ser entregados al personal que éste designe.

- b) Deberá realizar las gestiones necesarias para la integración de profesionistas médicos o de la salud, o de prestadores de servicios, a la red de prestadores de servicios en las plazas en que ello se requiera, en un plazo no mayor a 20 días hábiles, asegurándose de que cumplan con los requisitos descritos en el inciso anterior y que acrediten a través de la cédula profesional correspondiente el grado académico que ostentan;
- c) Llevará a cabo la verificación de certificaciones y recertificaciones de los prestadores de servicios médicos de la red, de conformidad con el programa anual que defina EL FONATUR en el primer bimestre del año; este programa incluirá los hospitales de mayor demanda en la Ciudad de México, Loreto y La Paz, Baja California Sur; Ixtapa Zihuatanejo, Guerrero; Huatulco, Oaxaca y Cancún, Quintana Roo y
- d) Se compromete a integrar y entregar a EL FONATUR, en medio magnético, la siguiente información de todos los prestadores de servicios (médicos) a nivel nacional: número de proveedor, datos generales de contacto (nombre completo, domicilio, teléfono, correo electrónico), fecha de contratación, resumen de términos y condiciones del contrato, así como un catálogo de firmas de



cada prestador de servicios autorizado a más tardar el 31 de mayo de 2019, y actualizaciones mensuales dentro de los primeros 10 días hábiles del mes, adjuntando un resumen de las altas y bajas de prestadores de servicios de la red, y en caso de altas, la identificación oficial vigente del prestador de servicios, especificando, entre otros: fecha, motivo, plaza y especialidad.

Es responsabilidad del proveedor llevar a cabo un proceso de inducción y capacitación para los proveedores de la red, así como celebrar reuniones de trabajo con éstos para conocer, atender y resolver las necesidades de los servicios. Para estos efectos, el proveedor podrá realizar consultas a través de medios electrónicos de comunicación.

1.5 Inplant administrativo y operativo en las oficinas de EL FONATUR en la Ciudad de México.

El proveedor deberá designar un recurso para que realice funciones de “inplant” en las instalaciones de EL FONATUR en la Ciudad de México, de lunes a viernes de 16:00 a 18:00 horas, entre las cuales están comprendidas la atención y resolución de las gestiones administrativas y operativas necesarias en materia de pagos y aclaraciones a los prestadores de servicio de la red, recepción de comprobantes fiscales a prestadores de servicios ubicados en la Ciudad de México y el Estado de México, asesoría vía telefónica a los prestadores de servicios del interior de la República y seguimiento. El inplant deberá tener como escolaridad mínima la preparatoria o equivalente terminado. El importe de la remuneración por estos servicios será con cargo al proveedor, y por ende deberá estar incluido en la cuota per cápita conforme a la cual EL FONATUR pague el precio de los servicios.

El proveedor será el responsable de suministrar al “inplant” administrativo y operativo, un equipo de cómputo con las funcionalidades requeridas para atender oportuna y eficientemente los requerimientos de los prestadores de servicios de la red; así también, le asignará una cuenta de correo electrónico exclusivamente para la atención de dichos prestadores de servicios.

El Inplant administrativo deberá entregar un reporte mensual los primeros 8 días hábiles del mes siguiente al que se reporta, que contenga: nombre del proveedor, localidad, motivo, fecha de recepción de documentación en las oficinas centrales de EL FONATUR, fecha de recepción de documentación a la administradora, estatus y seguimiento (rechazo y en su caso motivo, layout, etc.)

1.6 Atención de requerimientos de información y auditoría.

El proveedor, a solicitud de EL FONATUR, entregará la información que con motivo de auditorías realizadas por instancias fiscalizadoras (internas y/o externas), así como aquellas que por normatividad interna, le sean requeridas, tales como: soporte de formatos de consulta, farmacia, hospitalizaciones, comprobantes fiscales, precios máximos al público de medicamentos, convenios de descuento, estadísticos de derechohabientes, prestadores de servicios de la red, cirugías, entre otros. De ser el caso que el proveedor proponga e implemente, para la prestación de los servicios, en todo o en parte, esquemas o mecanismos de operación



electrónica, entonces las auditorías se realizarán mediante las pistas de auditoría que genere el sistema o sistemas utilizados, sin perjuicio de que deba entregar, a solicitud de EL FONATUR, a las instancias fiscalizadoras que se le indiquen, a terceros que la propia Institución designe, o a ésta misma, libros, sistemas, registros, manuales y documentos en general que consten en medios físicos o electrónicos, relacionados con la prestación de los servicios. Asimismo, el proveedor permitirá que se tenga acceso al personal responsable y a sus oficinas e instalaciones en general, relacionados con la prestación de los servicios contratados. El proveedor se obliga durante la vigencia del contrato, a permitir el acceso al personal que designe EL FONATUR, para llevar a cabo la supervisión y revisión de los documentos derivados del otorgamiento de la atención médica integral a nivel nacional a los derechohabientes de EL FONATUR, conforme al procedimiento de revisión de los servicios médicos pagados que establezca el Fondo.

1.7 Tabuladores, tarifas y precios.

El proveedor deberá realizar anualmente comparativos de los precios de mercado para proponer posibles modificaciones a los tabuladores médicos y quirúrgicos, a más tardar el último día hábil del mes de febrero de cada año.

Para efectos de valorar la modificación a los tabuladores para el pago de los servicios de Medicina de Primer y/o Segundo Contacto, Coordinadores Médicos en el interior de la República, Supervisión Hospitalaria, Enfermería, Personal de Apoyo, el proveedor presentará a EL FONATUR, a más tardar el último día hábil de febrero de cada año, un comparativo de mercado en función del tipo de puesto, funciones y perfil del ocupante.

Con base en estos comparativos, EL FONATUR podrá realizar modificaciones de los correspondientes tabuladores, y el proveedor deberá aplicar los ajustes a partir de la fecha en que EL FONATUR lo indique, por lo que, una vez aplicados, el pago de dichos servicios se realizará de conformidad con los nuevos precios acordados. En casos especiales, procederá el ajuste al tabulador a petición de la Institución, incluso sin que se cuente con la referencia del comparativo de los precios de mercado.

1.8 Identificación de los derechohabientes.

El proveedor deberá presentar a EL FONATUR una propuesta de la credencial de servicio médico y de identificación dactiloscópica, que será el medio de identificación de los derechohabientes para acceder a los servicios médicos institucionales. La credencial deberá contener medidas de seguridad, tales como: sello de agua, mica protectora con holograma o cualquier otro elemento análogo, respetando la imagen institucional de EL FONATUR, debiendo incorporar el distintivo del proveedor. Dichos medios de identificación deberán ser difundidos entre los prestadores de servicios de la red, quienes deberán ser capacitados en torno a las



características del servicio médico que EL FONATUR proporciona a sus derechohabientes, el cual es administrado bajo un esquema en el que la totalidad de la siniestralidad o riesgo financiero corre a cargo de EL FONATUR, por lo que este servicio se proporcionará a través de una empresa administradora de servicios médicos, con lo cual se pretende que los prestadores de servicios de la red del proveedor brinden a los derechohabientes de EL FONATUR, la misma calidad de atención que a sus pacientes privados.

a) Programa de Credencialización:

El proveedor deberá presentar a más tardar el 16 de febrero de 2019, el programa de credencialización para el total de derechohabientes al cierre de enero de 2019, considerando lo siguiente:

1. Toma de fotografías e identificación dactiloscópica y firma digitalizada de cada derechohabiente;
2. Entrega a nivel nacional de las credenciales a más tardar el 30 de marzo de 2019;
3. Nuevos derechohabientes, y
4. El envío a EL FONATUR, a más tardar el 13 de abril de 2019, de la documentación que avale la entrega de las nuevas credenciales a los derechohabientes, así como los archivos electrónicos de fotografías y firmas en formato JPG, identificados por clave de derechohabiente.

El costo del proceso de credencialización (toma de fotografías, huellas dactilares, firmas, plástico, emisión, distribución) deberá ser incluido en el costo per cápita mensual.

b) Nuevas credenciales y reposiciones a partir de abril de 2019:

1. Nuevas credenciales: el proveedor definirá el mecanismo, formato y medidas mediante el cual EL FONATUR entregará la fotografía y firma de los nuevos derechohabientes. Estas credenciales no tendrán costo para EL FONATUR.
2. Reposición de credenciales: EL FONATUR enviará vía correo electrónico, la fotografía y firma del derechohabiente cuya credencial requiere reposición. Estas credenciales no tendrán costo para EL FONATUR.

En ambos casos, el plazo máximo de entrega es de 5 días hábiles contados a partir del requerimiento que EL FONATUR formule al proveedor. Este nivel de servicio abarca desde la recepción de la solicitud por parte del proveedor, hasta la entrega al personal que EL FONATUR designe para la distribución de credenciales a sus derechohabientes.

El proveedor deberá otorgar una carta cobertura para aquellos derechohabientes de nuevo ingreso o que hayan extraviado su credencial, a efecto de que reciban la atención médica que en su caso requieran (atención de primer contacto o urgencia real).

Los medios de identificación aquí señalados podrán ser complementados por un medio de identificación electrónico, a través de las herramientas de que disponga el proveedor, el cual podrá ser utilizado mediante dispositivos portátiles o móviles por parte de los derechohabientes.



1.9 Evaluación de la calidad de los servicios y del desempeño del proveedor.

El proveedor deberá desarrollar y realizar al menos una vez al año, en las fechas que EL FONATUR determine, a través de proveedor externo, una evaluación a nivel nacional de los servicios:

- a) Proporcionados por los prestadores de servicios de la red, a los derechohabientes, y
- b) Proporcionados por el proveedor, a los prestadores de servicios de la red y a los derechohabientes.

Los aspectos que deberán ser evaluados son: niveles de servicio, confiabilidad, accesibilidad y satisfacción de los usuarios de acuerdo a los criterios que EL FONATUR determine previo a su instrumentación.

La evaluación de la calidad de los servicios será con cargo al proveedor y los resultados incluirán indicadores de eficiencia, análisis y comentarios, mismos que deberán entregarse a EL FONATUR en un plazo máximo de 30 días hábiles contados a partir de la conclusión de la evaluación, a fin de identificar áreas de oportunidad en el servicio e implementar las acciones correctivas correspondientes.

EL FONATUR se reserva el derecho de elegir al proveedor externo de al menos dos opciones que presente el proveedor, así como participar en el diseño y/o mecanismo de la evaluación.

2. INFRAESTRUCTURA.

Para proporcionar los servicios requeridos, el proveedor deberá contar con la infraestructura física y tecnológica necesaria, para la contratación, por su parte, de los prestadores médicos, hospitalarios, farmacéuticos y complementarios a nivel nacional, en las plazas que se especifican en el **Apéndice "a"**, así como para la generación de información estadística, registro, control, supervisión, autorización y pago oportuno y transparente de todos los servicios. Como parte de dicha infraestructura, el proveedor deberá contar, para el día 1 de marzo de 2019, con lo siguiente:

- a) Centro de Atención Telefónica (CAT) de utilización médica, de enlace médico permanente y de acceso gratuito (número 01-800) a nivel nacional, exclusivo para EL FONATUR, que funcione las 24 horas del día, los 365 días del año, para orientación, información y coordinación de la atención médica de los derechohabientes de EL FONATUR, así como para autorizaciones del otorgamiento de servicios de atención médica a los prestadores de servicios de la red. El alcance de los servicios a cargo del CAT incluye: proporcionar apoyo en casos de urgencia (envío de ambulancias, canalización a hospitales de la red, etc.); informar de la ubicación de prestadores de servicios a nivel nacional; brindar apoyo a la red de prestadores de servicios en la gestión de autorizaciones; recepción y solución oportuna a las quejas, aclaraciones y sugerencias de los derechohabientes, entre otras; asimismo, deberá contar con números telefónicos directos para que EL FONATUR contacte a los responsables de los procesos críticos;



- b) Página Web y aplicación móvil para la consulta, por parte de los derechohabientes del servicio médico, de información en general y específicamente sobre lo siguiente:
 - 1. Directorio Médico;
 - 2. Módulo de recepción y seguimiento de quejas, aclaraciones y sugerencias;
 - 3. Políticas del Servicio Médico, y
 - 4. Las demás que considere EL FONATUR.
- c) Registro de información de derechohabientes;
- d) Expediente Clínico Electrónico, de acuerdo con la Norma Oficial Mexicana vigente (“Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico”, o la que resulte aplicable) y
- e) Sistema Integral para la Administración y Pago de Servicios (e-back office).

El proveedor deberá registrar y actualizar en todos sus sistemas de información y de manera simultánea, los datos de la población derechohabiente, a fin de garantizar que esté disponible de manera integral y en todo momento en su infraestructura, ya que servirá de base para el otorgamiento de los servicios a dicha población.

Toda la información que se entregue al proveedor será considerada de carácter confidencial.

2.1 Centro de Atención Telefónica (CAT).

Los requerimientos mínimos son:

- a) Un número 01-800 a nivel nacional, de acceso gratuito y exclusivo para EL FONATUR;
- b) Un número telefónico local en la Ciudad de México y Zona Metropolitana, exclusivo para EL FONATUR;
- c) Habilitar un menú de opciones para prestadores de servicios y derechohabientes que considere al menos: urgencias, autorización de servicios, seguimiento a pago de servicios, atención personalizada y recepción de quejas, aclaraciones y sugerencias (éstas últimas deberán ser registradas en el Módulo de quejas, aclaraciones y sugerencias disponible en la página Web);
- d) Contar con la infraestructura necesaria que garantice el respaldo de la información registrada, la distribución automática, supervisión y grabación de llamadas, así como la disponibilidad de energía y servicio alternativo en caso de cualquier siniestro, y
- e) Que cuente con gestores:



1. Del área médica, que apoyen y den solución a casos de urgencias médicas (envío de ambulancias, canalización a hospitales de la red, etc.). En ningún caso se harán prescripciones de medicamentos de ningún tipo por esta vía;
2. Administrativos, para orientación, información y coordinación de la atención médica de los derechohabientes de EL FONATUR (en apego a la normatividad de EL FONATUR y sin que ello implique cuestionar el criterio médico); para brindar apoyo a los prestadores de servicios para obtener autorizaciones; atender las quejas, aclaraciones y sugerencias de los derechohabientes, emitiendo la resolución de la inconformidad o queja; entre otras finalidades, y
3. Servicio de “concierge” que funcione al menos en días y horarios hábiles, mismo que deberá brindar atención y asesoría personalizada a los prestadores de servicios, principalmente en lo relativo al pago de servicios y Expediente Clínico Electrónico, además de dar seguimiento oportuno a los asuntos tratados y dar aviso a EL FONATUR.

El proveedor deberá mantener durante la vigencia del contrato los siguientes niveles de servicio:

- a) Tiempo promedio mensual máximo de atención una vez contestada la llamada de 3 minutos,
- b) Tiempo de resolución de llamada para autorizaciones de servicios no mayor a 5 minutos, y
- c) Porcentaje de abandono de llamadas al mes no mayor al 5%.

A fin de evidenciar el cumplimiento de estos niveles de servicio, el proveedor deberá entregar EL FONATUR, como parte del reporte ejecutivo a que se refiere el apartado 5, inciso g) del presente Anexo, un detalle emitido por su sistema de administración de llamadas relativo al comportamiento y niveles de servicio del mes inmediato anterior.

2.2 Directorio Médico.

El proveedor deberá tener disponible el primer día de inicio del contrato, una alternativa de consulta en línea para el Directorio Médico que sea administrada directamente por el proveedor y que pueda ser accesible a través de Internet.

La información que deberá contener el Directorio Médico, de manera enunciativa más no limitativa, es la siguiente: proveedor, Estado o localidad; domicilio; teléfonos; correo electrónico; horarios y días de atención.

El proveedor deberá entregar a EL FONATUR, dentro de los primeros 10 días hábiles de marzo de 2019, el archivo en “Excel” del Directorio Médico correspondiente al arranque de operaciones, con la estructura descrita en el Apéndice “i”.



A partir del mes de abril, el proveedor entregará a EL FONATUR, dentro de los primeros 10 días hábiles del mes que se reporta, un archivo en Excel que contenga los movimientos de altas, bajas y cambios, de los diferentes prestadores de servicios a nivel nacional, conservando la estructura descrita en el Apéndice "i". Es deseable que el licitante cuente con un enlace a su sistema para que EL FONATUR, pueda importar el Directorio Médico en formato de Excel con la estructura referida.

Es obligación del proveedor mantener actualizada permanentemente la información contenida en este Directorio, en caso de identificarse alguna inconsistencia causará la pena correspondiente.

2.3 Módulo de recepción y seguimiento de quejas, aclaraciones y sugerencias.

El proveedor contará dentro de su página Web y/o aplicación móvil, con un Módulo de recepción y seguimiento de quejas, aclaraciones y sugerencias para derechohabientes y prestadores de servicios, el cual deberá:

- a) Diferenciar entre una queja de derechohabiente y de prestador de servicio;
- b) Emitir un folio consecutivo por queja generada;
- c) Clasificar el tipo de queja por tipo de usuario;
- d) Permitir el acceso a EL FONATUR, mediante usuario y contraseña para la consulta de reportes y exportación de información, y
- e) Generar estadísticas y reportes de seguimiento.

Lo anterior de conformidad con lo descrito en el Apéndice "j". Este módulo deberá estar funcionando a partir del 1 de marzo de 2019.

2.4 Registro de información de derechohabientes.

El proveedor deberá contar con:

- a) Una base de datos de los derechohabientes de EL FONATUR que incluya, entre otros campos: nombre completo, tipo de derechohabiente (jubilado, pensionado o beneficiario), clave de derechohabiente a 8 dígitos, fecha de inicio de vigencia al servicio médico, fecha fin de la vigencia, fecha de baja temporal, etc., de conformidad con el Apéndice "k";
- b) Un sistema que registre todos y cada uno de los servicios proporcionados a cada derechohabiente, identificándolos por tipo de servicio (honorarios médicos, hospitales, farmacias, laboratorios, gabinetes y servicios auxiliares), así como el gasto correspondiente para que, en caso de que EL FONATUR lo requiera, sea proporcionada la totalidad de autorizaciones asociadas al uso de servicios, y



- c) Un sistema que lleve el control y seguimiento de los consecutivos de autorización a la totalidad de médicos de la red o servicios que requieren pase médico.
- d) Un sistema de alarma que indique la baja del derechohabiente con 10 días de anticipación, a fin de que los servicios requeridos se proporcionen exclusivamente por dicho plazo, sin exceder del mismo.

2.5 Expediente Clínico Electrónico.

La empresa administradora de servicios de salud deberá garantizar que el Expediente Clínico Electrónico esté habilitado para registrar a partir del día 1 de marzo de 2019, como mínimo:

- a) Datos generales de los derechohabientes y estatus de vigencia;
- b) Tipo de atención: consulta y/o procedimiento en consultorio;
- c) Código Internacional de Enfermedades (última actualización) y catálogo de procedimientos quirúrgicos y de consultorio autorizados por EL FONATUR, el cual será proporcionado al proveedor por parte de EL FONATUR (tabuladores autorizados);
- d) Fecha de servicio, número de autorización, folio de consulta, médico que otorgó la atención, diagnóstico por el cual otorgó el servicio y tabulador autorizado del mismo;
- e) Catálogo de medicamentos que deberán prescribirse de acuerdo a la especialidad (de conformidad con la estructura descrita en el Apéndice "I");
- f) Opción para generar formatos electrónicos de consulta y recetas de medicamentos con los correspondientes códigos de seguridad, que los pacientes podrán descargar de la plataforma desde cualquier dispositivo electrónico, por lo que podrán ser presentados y escaneados para su canje por los proveedores de la red; y
- g) Opción para descargar los archivos electrónicos correspondientes.

En un horizonte máximo de 3 meses a partir del inicio del contrato, el Expediente Clínico Electrónico deberá tener habilitados para su registro:

- a) Historia Clínica;
- b) Servicios de farmacia, indicando por cada evento de canje de formato-receta: fecha del servicio, número de autorización, folio de consulta, médico que prescribió, nombre del medicamento, presentación y número de piezas;
- c) Atenciones hospitalarias, indicando por cada uno de ellos: fecha de servicio, número de autorización, hospital, tipo de atención recibida (servicio de urgencia o cirugía programada), descripción del procedimiento, médico tratante y costo del servicio; y
- d) Servicios de apoyo como laboratorio, gabinete, ambulancia, oxígeno, terapia física y rehabilitación, etc., indicando por cada uno de ellos: fecha y hora del servicio, número de autorización, folio de consulta, proveedor, médico que indicó el servicio, descripción del servicio y descripción de resultados e interpretación por el médico tratante. En el caso de terapia física y rehabilitación, además deberá registrar el número de sesiones solicitadas, número de sesiones otorgadas, fecha y hora por cada sesión y parte del cuerpo tratada.



Es deseable que en este mismo horizonte de tiempo, el Expediente Clínico Electrónico permita el registro de procedimientos en consultorio validado por especialidad médica.

Es indispensable que el Expediente Clínico Electrónico cuente con una señal de alerta, que indique si el médico está ordenando estudios de laboratorio o gabinete, realizados al paciente con antelación; así como en el caso de prescripción de medicamentos previamente prescritos por otro médico (por ejemplo Omeprazol y Ácido acetil salicílico), y por contraindicación médica, para lo cual debe incluir referencias documentales apegadas a las guías médicas, a fin de evitar duplicidad de medicamentos y estudios.

Es requisito que el 100% de los recursos médicos de primer y segundo contacto de la red, utilicen el Expediente Clínico Electrónico de forma permanente, así como establecer a corto plazo que la red dental lo utilice.

Los médicos que no formen parte de la red y que presten servicios a los derechohabientes de EL FONATUR por cuenta propia, podrán tener acceso al Expediente Clínico Electrónico.

El costo del mantenimiento del Expediente Clínico Electrónico lo absorberá el proveedor, sin impactar a EL FONATUR, ni a los recursos de la red.

Es responsabilidad del proveedor otorgar capacitación para el uso del Expediente Clínico Electrónico y realizar campañas de comunicación que mantengan actualizados a los prestadores de servicios de la red en el uso de la herramienta, el objetivo e importancia del Aviso de Confidencialidad y el uso de datos personales, a fin de cumplir con las disposiciones legales aplicables.

El personal autorizado de EL FONATUR podrá tener acceso a la información generada por el Expediente, a fin de generar en línea y en tiempo real, reportes estadísticos, generales o particulares de todos los derechohabientes. En caso de que ello no sea posible debido a políticas del proveedor relacionadas con la confidencialidad de la información, el proveedor, en sustitución de ello, deberá remitir la información que EL FONATUR le requiera, a través de los reportes que se establezcan en relación con esta finalidad, con la periodicidad o con los tiempos de respuesta que el Fondo determine.

La administradora deberá entregar en los primeros 10 días hábiles de cada mes un reporte de utilización por parte de la red médica del expediente clínico electrónico.

Para garantizar la protección de los datos personales que estarán en posesión del proveedor, éste deberá dar cumplimiento, en lo que resulte aplicable, a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; por ende, será responsable de cualquier incumplimiento al respecto.

3. PLATAFORMA TECNOLÓGICA EN LÍNEA Y EN TIEMPO REAL

El proveedor deberá ofrecer sin costo para EL FONATUR, una plataforma tecnológica que permita activar las reglas de negocio relacionadas con el padrón de derechohabientes y beneficiarios, la cobertura de las prestaciones de servicio médico, la red de prestadores de servicios, los tabuladores



y la prescripción de medicamentos de acuerdo a la especialidad. Así como consultar, controlar y obtener información de todos los procesos del servicio médico, en línea y en tiempo real, de conformidad con lo siguiente:

3.1 Módulo FONATUR

Que permita consultar, exportar e importar el padrón de derechohabientes y beneficiarios de EL FONATUR y la red de proveedores médicos a nivel nacional.

En cuanto a los servicios médicos y odontológicos prestados, mediante dicha plataforma EL FONATUR deberá ser capaz de conocer e identificar:

- a) Autorizaciones y autorizaciones especiales generadas por derechohabiente
- b) Consultas
- c) Surtido de medicamentos
- d) Servicios de ambulancia
- e) Urgencias
- f) Cirugías programadas
- g) Hospitalizaciones, ingreso y seguimiento de cuentas
- h) Supervisión hospitalaria
- i) Servicios de laboratorio y gabinete
- j) Fisioterapia o psicoterapia
- k) Servicios auxiliares
- a) Módulo de recepción y seguimiento de quejas, aclaraciones y sugerencias
- b) Proyección de montos por servicios prestados, en proceso de facturación
- c) Estatus de pago de los diferentes comprobantes fiscales ingresados a cobro por los prestadores de servicios (desde la fecha de recepción por el proveedor hasta la fecha de pago al prestador de servicios)

Así como crear tabuladores para el pago de los servicios y generar y exportar estadísticas generales o específicas, de la información descrita.

3.2 Módulo de prestadores de servicios

Que les permita acceder al Expediente Clínico Electrónico; solicitar autorizaciones; consultar el catálogo de medicamentos y tener acceso al Módulo de recepción y seguimiento de quejas, aclaraciones y sugerencias.

De igual manera, generar facturas electrónicas para el correspondiente pago de servicios, de acuerdo a los tabuladores creados por el Fondo y conocer el estatus de los comprobantes fiscales ingresados a cobro.



Deberá permitir que los prestadores de servicios hospitalarios, notifiquen el ingreso hospitalario y que realicen la carga de comandas hospitalarias.

3.3 Módulo de derechohabientes

Contenida en página web que permita por lo menos, realizar la consulta del Directorio Médico a nivel nacional, presentar y dar seguimiento a las quejas, aclaraciones y sugerencias.

Adicional a lo anterior, podrá incluir diversas funcionalidades, para uso de los derechohabientes y los prestadores de servicios de la red, tales como solicitar consultas a la red de prestadores de servicios y aceptarlas o reprogramarlas.

Este es un requisito de ineludible cumplimiento por parte del proveedor al inicio del contrato, garantizando que la información de dicho sistema cuente con un respaldo para evitar su pérdida por cualquier siniestro; además, deberá entregarla de manera integral y en formato electrónico a EL FONATUR, al término del contrato.

4. ADMINISTRACIÓN Y PAGO DE SERVICIOS.

El proveedor deberá contar con un sistema integral para la administración y pago de los servicios que registre permanentemente, entre otros aspectos: folios de consulta, recetas y formatos de ingreso hospitalario asignados a cada prestador de servicios; autorizaciones asociadas a cada servicio proporcionado; fecha de atención, fecha de recepción de comprobantes fiscales, rechazos y tiempos de pago.

Por lo anterior, el proveedor se obliga a mantener un estricto control en la asignación de recetas/folios a los médicos de la red. Este control deberá reportar mensualmente durante los primeros 5 días hábiles de cada mes, la numeración y cantidad entregada a cada proveedor.

Es responsabilidad del proveedor contar con un sistema eficiente de suministro, distribución y entrega de formatos electrónicos y/o impresos para el otorgamiento de servicios a la red médica, a fin de evitar el desabasto con los correspondientes códigos de seguridad.

El proveedor deberá asegurar que los catálogos relativos a los códigos de procedimiento, códigos de diagnóstico, prestadores de servicios, tipos de servicio y medicamentos, se encuentren normalizados.

A efecto de que el proveedor presente los servicios otorgados a los derechohabientes de EL FONATUR, es preciso que envíe un concentrado de información (Layout) en formato electrónico (Excel y .txt) con las características descritas en el **Apéndice “b”**.

El proveedor deberá efectuar el pago a los prestadores de servicios de la red dentro de un plazo máximo de 18 días hábiles, el cual se contará a partir de la fecha en que el médico entregue, en tiempo y forma, al proveedor y éste reciba, los comprobantes fiscales y documentación previamente



acordada entre ellos, que ampare los servicios prestados, en el entendido de que las Instituciones previamente harán el pago al proveedor, del comprobante fiscal que incluya el pago del médico que corresponda.

A fin de validar que el pago a los prestadores de servicios médicos se realiza en tiempo y forma, la administradora deberá entregar durante los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al que se analiza un archivo denominado "Reporte de Tiempos de Pago" (**Apéndice "m"**).

El proveedor deberá contar con un procedimiento en línea de actualización del catálogo de medicamentos que asegure la estandarización de los códigos EAN (European Article Number), la no duplicidad de éstos y el registro histórico de las fechas de alta, bajas y cambios (estatus).

De igual forma, el proveedor deberá contar con un módulo y procedimiento de registro de la prestación oftalmológica, auditiva, servicios de apoyo y de estudios especiales (**Apéndice "n"**) y dental (**Apéndice "o"**), que deberá consolidar por derechohabiente las autorizaciones y fechas de atención relacionadas con este servicio, conservando un histórico desde la fecha de inicio de la prestación del servicio.

El proveedor deberá contar con un proceso de seguimiento de rechazos, que asegure la devolución de comprobantes fiscales en una sola ocasión (puntualizando todos los motivos), notificaciones al prestador de servicios en un período máximo de 3 días hábiles y reingreso de comprobantes fiscales en un plazo preferentemente no mayor a 10 días hábiles.

Será responsabilidad del proveedor:

- a) Asegurar la no duplicidad de servicios presentados a cobro y/o pagados, y
- b) Asegurar que el pago a prestadores de servicios sea con apego al tabulador por especialidad, región, precio convenio, precio máximo al público, descuentos, etc.

En caso de que EL FONATUR detecte el incumplimiento de estas responsabilidades, aplicará la pena convencional descrita en el apartado de Obligaciones y Penalizaciones del presente Anexo.

4.1 Pago de siniestralidad

El costo de la siniestralidad es la erogación que está representada por todos los servicios médicos, odontológicos y demás complementarios que otorguen los prestadores de servicio convenidos con la empresa administradora a los DERECHOHABIENTES y BENEFICIARIOS para el mantenimiento y recuperación de su salud.

Al efecto, EL FONATUR cubrirá al prestador del servicio, el costo total y exacto de los servicios médicos recibidos por los derechohabientes y beneficiarios de acuerdo con los precios y descuentos pactados con la Red de prestadores de servicios médicos que maneje el prestador del servicio para cada concepto, y que exista autorización previa de "EL FONATUR", una vez que haya sido verificada la documentación soporte para pago de la siniestralidad previamente a su desembolso.



El pago de dicha siniestralidad se realizará una vez que el prestador del servicio haya recibido los comprobantes fiscales (CFDI) que amparan cada uno de los gastos. El prestador del servicio consolidará en un archivo de Excel el costo total y exacto de los mismos, así como los descuentos aplicables a cada concepto.

Dicho archivo de excel será revisado por el personal de EL FONATUR o cualquier tercero que este designe, la información de este archivo deberá estar sustentada en las facturas y documentación de los servicios registrados en el mismo, por lo que deberá facilitar dicha documentación para la revisión. De dicha revisión se desprenderá la autorización del pago de la siniestralidad, tomando en consideración que no se pagarán servicios que se presenten a cobro fuera de un plazo que exceda los 60 días naturales posteriores a la fecha en que se otorgó el servicio. Una vez autorizado, el prestador del servicio contará con 3 (tres) días para enviar su factura por este concepto a EL FONATUR, a efecto de no comprometer la prestación del servicio, en el entendido de que si existiera alguna afectación en el servicio médico será responsabilidad del prestador del servicio y bajo ninguna circunstancia podrá adicionar o aumentar costos a dicha facturación.

4.2 Pago de los honorarios de administración del servicio

El pago mensual al proveedor, estará sujeto al número de derechohabientes del padrón que tenga EL FONATUR al primer día hábil del mes de que se trate multiplicado por el costo unitario ofertado por dicho prestador del servicio.

5. OTROS APOYOS.

El proveedor se compromete a:

- a) Reconocer que los servicios a otorgar constituyen prestaciones a cargo de EL FONATUR y a favor de jubilados y pensionados, así como los beneficiarios de unos y otros con derecho a recibirlas;
- b) Prestar los servicios con las especificaciones de calidad estipuladas en el presente instrumento;
- c) Conformar con EL FONATUR un grupo de trabajo en el que participe por parte del proveedor, personal con nivel directivo que cuente con facultades suficientes para la toma de decisiones, el cual deberá quedar integrado dentro del mes siguiente a la firma del contrato, para atender los siguientes asuntos:
 - 1. Asegurar el cumplimiento de las actividades del período pre operativo;
 - 2. Asistir a las reuniones de trabajo que sean convocadas por las partes;
 - 3. Supervisar, evaluar y mejorar el servicio médico y su administración, así como los servicios otorgados por la red de prestadores de servicios a nivel nacional;



4. Realizar una encuesta durante el mes de diciembre de 2019, a los usuarios del servicio médico de EL FONATUR y a prestadores de servicios del proveedor a fin de conocer las quejas, opiniones y sugerencias del servicio. Los resultados de las encuestas deberán ser proporcionados a EL FONATUR, 10 días hábiles posteriores a la realización de dicha encuesta;
 5. Revisar y atender las quejas, aclaraciones y sugerencias, derivadas del otorgamiento de la atención médica, obligándose el proveedor a instrumentar las medidas administrativas acordadas por escrito; y
 6. Dar seguimiento a los avances de los puntos anteriores;
- d) Definir los mecanismos mediante los cuales EL FONATUR supervisará que los prestadores de servicios brinden la misma calidad de atención que a sus pacientes privados, e implementará las acciones correctivas a que haya lugar;
- e) Presentar a EL FONATUR una propuesta 2019-2020 para la contención y seguimiento de gasto en hospitales y medicamentos, así como de enfermedades crónico degenerativas, a más tardar el 1 de abril de 2019, incluyendo premisas, cuantificación de impactos, tablero de seguimiento, principalmente;
- f) Apoyar las acciones y/o actividades que lleve a cabo EL FONATUR, tales como educación para la salud, conferencias, talleres, ferias, eventos para promover la activación física, campañas de medicina preventiva sin costo para el Fondo, entre otras. Estas acciones y/o actividades se llevarán a cabo preferentemente en la Ciudad de México, Loreto y La Paz, Baja California Sur; Ixtapa Zihuatanejo, Guerrero; Huatulco, Oaxaca y Cancún, Quintana Roo, así como aquellos programas de salud que determine EL FONATUR;
- g) Entregar un reporte ejecutivo en formato electrónico e impreso, dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al que se reporta, el cual deberá contener, de forma enunciativa mas no limitativa, la siguiente información:
1. Los 30 fármacos con mayor costo total en orden decreciente, con costo unitario y número de unidades surtidas;
 2. Los 30 fármacos con mayor desplazamiento, en orden decreciente en relación al número de unidades surtidas, costo total y con costo unitario;
 3. Los 20 derechohabientes con más medicamentos surtidos en el mes;
 4. Distribución en porcentaje y número de casos de enfermedades crónico-degenerativas para el segmento de derechohabientes activos y de pensionados;
 5. Las primeras 10 causas de demanda de consulta externa;



6. Los 20 médicos con mayor facturación al mes que se reporta, identificando montos facturados por consulta, procedimientos y otros. También se requiere información tal como: especialidad, número de consultas que se otorgaron, número de exámenes de laboratorio y gabinete que se prescribieron, número de pases expedidos a médicos de segundo o tercer nivel de atención;
 7. Los 20 médicos con más recetas surtidas, indicando especialidad, número de recetas, monto total de los medicamentos, unidades surtidas, precio promedio de receta;
 8. Los 30 derechohabientes con más consultas en el mes que se reporta, especificando la(s) especialidad (es) que los atendieron y el diagnóstico de atención;
 9. Los 20 comprobantes fiscales de mayor gasto hospitalario a nivel nacional (hospital, paciente, días hospital, diagnóstico, plaza);
 10. Distribución del gasto por concepto de laboratorios y gabinetes a nivel nacional (sin considerar los realizados en hospitales) por proveedor, ordenados en forma decreciente en función al monto facturado, indicando también la plaza y el número de servicios otorgados;
 11. Número de consultas de primer nivel y de segundo nivel identificando especialidad;
 12. Número de exámenes de laboratorio y estudios de imagen, clasificados por derechohabiente, señalando el nombre del médico que los solicitó, la especialidad, la plaza y el diagnóstico;
 13. Servicios de enfermería otorgados: paciente, diagnóstico, número de autorización, tipo de servicio, costo por turno, fecha inicial y final del servicio, proveedor, etc., y
 14. Detalle emitido por el sistema de administración de llamadas del proveedor, relativo al comportamiento y niveles de servicio del mes inmediato anterior.
- Este reporte podrá modificarse de acuerdo a las necesidades de EL FONATUR.

6. OBLIGACIONES Y PENALIZACIONES.

El cobro de las penalizaciones se realizará mediante pago por transferencia electrónica que el proveedor realice a favor de EL FONATUR, previa facturación de este concepto por parte de esta Institución.

Lo anterior, sin perjuicio de que, a falta de pago, la penalización se haga efectiva mediante descuento de los saldos pendientes de pago a favor del proveedor por concepto de la administración del servicio. Dicho descuento se aplicará en el mes en que se tenga conocimiento del evento que da motivo a la penalización.



En la ejecución del contrato resultarán aplicables las penalizaciones que a continuación se indican:

Obligación	Nivel de servicio	Penalización por incumplimiento (expresados en pesos M.N.)
Pago a prestadores de servicios médicos (numeral 4 del presente Anexo).	Máximo 18 días hábiles a partir de la presentación de su comprobante fiscal, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos.	Por comprobante fiscal del prestador de servicios: De 19 a 24 días hábiles: \$150.00 M.N. De 25 a 30 días hábiles: \$300 M.N. A partir de 31 días y por cada 5 días hábiles de retraso: \$150.00 M.N. pesos adicionales.
Niveles de servicio del Centro de Atención Telefónica (apartado 2.1 del presente Anexo).	Tiempo promedio mensual máximo de atención una vez contestada la llamada de 3 minutos.	\$2,000.00 M.N. por incumplimiento del promedio mensual reportado.
	Tiempo de resolución de llamada para autorizaciones de servicios no mayor a 5 minutos.	\$2,000.00 M.N. por incumplimiento del promedio mensual reportado.
	Promedio de abandono de llamadas al mes no mayor al 5%.	\$2,000.00 M.N. por incumplimiento del promedio mensual reportado.
Entrega del Reporte de Tiempos de Pago (numeral 4 del presente Anexo).	Entrega durante los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al que se reporta;	\$1,000.00 M.N., la cual se aplicará en forma acumulativa a partir del sexto día, y por cada periodo excedente de 10 días hábiles.
Directorio Médico (numeral 2.2 del presente Anexo).	Actualización permanente del Directorio Médico.	Pena por caso identificado de \$2,000.00 M.N.
Reporte Ejecutivo (apartado 5, inciso g del presente Anexo).	Entrega dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al que se reporta.	\$1,000.00 M.N., la cual se aplicará en forma acumulativa a partir del décimo primer día hábil, y por cada periodo excedente de 5 días hábiles.



Obligación	Nivel de servicio	Penalización por incumplimiento (expresados en pesos M.N.)
Resultados de la Evaluación de la Calidad de los Servicios y del Desempeño del Proveedor (numeral 1.9 del presente Anexo).	Fecha acordada entre las partes.	\$2,000.00 M.N., la cual se aplicará en forma acumulativa a partir del día siguiente a la fecha acordada para la entrega, y por cada periodo excedente de 5 días naturales.
Verificación de certificaciones y recertificaciones de los prestadores de servicios médicos de la red (numeral 1.4 del presente Anexo).	Conforme al programa anual.	\$1,000.00 M.N., por evento, de conformidad con lo que se establezca en el programa anual.
Utilización del expediente clínico electrónico por parte de la red médica.	Menor al 100% de utilización.	\$1,000.00 conforme al reporte mensual de utilización del expediente clínico electrónico.
Asegurar la no duplicidad de servicios, pago a prestadores de servicios en apego a tabuladores y precios en convenio, descuentos y no extravío de documentación (numeral 4 del presente Anexo).	Por evento identificado.	10% del importe total (antes de impuestos) de los servicios con anomalías detectados en el transcurso del año por EL FONATUR.

Asimismo, se aplicará una penalización del 1% del costo de la administración mensual en el caso de incumplimiento en el otorgamiento de los servicios médicos establecidos contractualmente; es decir, cualquiera de los que se solicitaron y que no se especifiquen en el presente apartado.

7. PERIODO PREOPERATIVO.



Una vez que se publique el fallo de la licitación a favor del proveedor (licitante que resulte adjudicado), deberán llevarse a cabo las acciones conducentes para que el servicio esté disponible a las 00:01 horas del 1 de marzo de 2019 y sin perjuicio de que, de ser el caso, se establezca un periodo de transición del servicio actualmente contratado al servicio que proporcionará el proveedor.

Tema	Subtema	Proveedor	EL FONATUR
Red de prestadores de servicios.	Directorio Médico.	Entrega del Directorio Médico con el cual opera a la fecha del fallo (en formato Excel).	Revisar, validar y en su caso, solicitar bajas y altas propuestas por EL FONATUR.
		Dirección electrónica donde se podrá consultar el Directorio Médico.	
		Entrega del Directorio electrónico en Excel.	
	Contratación de los prestadores de servicio	<p>Deberá celebrar un contrato de prestación de servicios entre el mismo y cada uno de los prestadores de servicios de la Red.</p> <p>Al momento de la contratación, deberá entregar al prestador de servicios, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Los tabuladores de honorarios médicos autorizados por EL FONATUR; b) Información relativa a los procedimientos operativos concernientes a obtención de autorizaciones, políticas del servicio médico, presentación a cobro de comprobantes fiscales, requisitos de facturación, etc.; de EL FONATUR; c) El catálogo de medicamentos no autorizados; d) El formato de la credencial vigente con la que se identificarán los derechohabientes de EL FONATUR; e) El calendario de recepción de comprobantes fiscales y recibos para pagos, y f) Manual, software y contraseñas para la instalación y uso del Expediente Clínico Electrónico. <p>El proveedor se compromete a integrar un catálogo de firmas de los médicos que conforman la Red el cual podrá ser solicitado en cualquier momento por EL FONATUR.</p>	
	Tabuladores de honorarios médicos, dentales y		Entregarán información en formato Excel.



Tema	Subtema	Proveedor	EL FONATUR
	quirúrgicos autorizados.		
	Catálogo de medicamentos no autorizados.		Entregarán información en formato Excel.
Relativo a los derechohabientes.	Padrón de derechohabientes.		Entrega en formato electrónico (Excel).
	Prestaciones con vigencia.		EL FONATUR entregará las bases de datos de los servicios. médicos con vigencia tales como: oftalmológica, auditiva, dental y/o servicios de gabinete.
	Credencialización.	Formato propuesto para la credencial 2019 de identificación de los derechohabientes.	Visto bueno del diseño o dummy presentado por el proveedor.
		Entregar cronograma de actividades a realizar para la toma de fotografías y firma de los derechohabientes a nivel nacional así como fechas de entrega.	Visto bueno del cronograma presentado.
		Documento de identificación previo a la entrega de credenciales o en caso de robo o extravío.	Visto bueno del documento presentado.
		Costo propuesto por reposición de credenciales.	Aceptación del costo propuesto.
		Entrega de usuario y contraseña para la actualización del padrón de derechohabientes en la plataforma de licitante ganador, por parte de cada una de FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO (EL FONATUR).	
	Aplicación para dispositivos móviles	Entrega de demo.	Observaciones o aceptación de la demo.
Papelería (formatos de atención) de: consultas; medicamentos y hospitalización.	A distribuir por el proveedor.		Entregarán formato propuesto para cada servicio en formato pdf.
		Entregar diseño en físico o dummy de formatos a EL FONATUR.	
		Toda la Red de Prestadores de Servicios deberá contar con la papelería correspondiente (incluye plazas del interior de la República).	
		Entregar a EL FONATUR, la relación de asignación de folios a proveedores por tipo de formato con el que dará inicio a sus actividades en enero de 2019.	
	De uso exclusivo de FONDO		Enviarán en archivo de Excel/Word el formato de



Tema	Subtema	Proveedor	EL FONATUR
	NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO (EL FONATUR).		solicitud de autorización de cirugías y/o procedimientos programados.
	Para distribuir entre los derechohabientes.	Entrega de los imanes a EL FONATUR.	Entregar el diseño requerido por EL FONATUR.
		Entrega de los imanes a EL FONATUR.	
Información diversa.	Procedimientos vigentes a la fecha del fallo incluyendo tiempo total del procedimiento y de las principales actividades. Éstos podrán ser en todo momento ajustados o adicionados con nuevos procedimientos conforme a las necesidades de las partes, y deberán ser elaborados por el proveedor y entregados en el plazo convenido de común acuerdo con EL FONATUR.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Para el control y entrega de papelería a prestadores de servicios que asegure el suministro suficiente y oportuno de la documentación. 2.- Altas, bajas y cambios de derechohabientes. 3.- Revisión y actualización de la Red. 4.- Autorización de cirugías. 5.- Centro de Atención Telefónica (atención a prestadores de servicios y derechohabientes). 6.- Reposición y cobro de credenciales. 7.- Facturación a EL FONATUR de la mensualidad por servicios de administración. 	
	Formalización de personal de apoyo por parte del proveedor.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Ejecutivo de cuenta exclusivo para EL FONATUR. 2.- Inplant operativo para EL FONATUR 3.- Inplant administrativo para EL FONATUR. 4.- Funcionarios responsables de los procesos críticos que atenderán directamente los requerimientos de EL FONATUR así como Matriz de Escalamiento por Proceso. 	
	Listas de precios y descuentos que ofrece cada proveedor a nivel nacional.	Archivo electrónico con las listas de precios y descuentos identificados por tipo de proveedor, distribuidor farmacéutico y/o cadena de farmacia, mismo que será actualizado por lo menos 2 veces al año, en el caso de farmacias será trimestral.	



GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Para los efectos que procedan en términos del presente documento y del contrato que FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO (EL FONATUR) celebren, resultará aplicable el siguiente glosario de términos:

Atención médica integral	Otorgamiento de servicios de salud preventivos, curativos, de rehabilitación y de apoyo diagnóstico (consultas, procedimientos quirúrgicos y diagnósticos, hospitalización, prescripción de fármacos y servicios de apoyo, ambulancias, oxígeno, órtesis y prótesis, Salud Pública.- Medicina Preventiva, Promoción y educación para la salud, entre otros) en apego a las Políticas de Servicios Médicos en términos del Reglamento Interior de Trabajo del personal de Nacional Financiera, del FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO (EL FONATUR).
Audiorespuesta	Sistema telefónico de la administradora en el que los proveedores de servicios de la red obtienen información de los derechos de los usuarios. Este sistema comprende: elegibilidad, procesamiento y trámite de pagos, procesamiento de preautorizaciones médicas, preautorizaciones de apoyos
Centro de Atención Telefónica (CAT)	Lugar de recepción de llamadas telefónicas para información, orientación, coordinación y autorización de la atención médica a los usuarios y Red de proveedores de servicios.
Coordinador Médico Local	Médico de la Red de la administradora, supervisor de la atención médica integral y apoyo administrativo en el interior de la República Mexicana.
Derechohabiente	Jubilados y pensionados, así como los beneficiarios económicos de unos y otros con derecho a recibir servicio médico por parte de EL FONATUR.
Directorio Médico	Listado de proveedores de servicios médicos y de apoyo, donde se describe nombre, especialidad, domicilio, teléfono, etc. de cada uno de ellos.
EAN	European Article Number. Sistema de códigos de barras adoptado por más de 100 países, se refiere a los medicamentos registrados bajo este sistema.
Encuesta de satisfacción	Averiguación a través de un formulario que registra el grado de bienestar de los usuarios y prestadores de servicios médicos cuando menos una vez al año.



Formato	Documento impreso o cualquier otro medio que la administradora proporciona a su Red de proveedores de servicios para el otorgamiento de la atención médica.
Padrón	Universo de derechohabientes: jubilados, pensionados y sus beneficiarios.
Material de Curación	Insumos tales como gasas, vendas, jeringas, alcohol, algodón, tela adhesiva, merthiolate, guantes, tiras reactivas, agua oxigenada, antisépticos, jabón quirúrgico, entre otros.
Prestadores de Servicio	Integrantes de la red que prestan y/o proporcionan un bien o servicio.
Proveedor	Persona moral que participe en esta licitación y que, de resultar ganador de la misma, será quien provea el servicio.
Red	Conjunto básico actualizable, de prestadores de servicios médicos y de apoyo, organizados e integrados a nivel estatal y nacional (médicos, hospitales, farmacias, laboratorios y gabinetes, servicios complementarios, etc.).
Servicios Complementarios	Son todos los servicios adicionales que complementan la atención médica de un paciente y que son parte de la red como ópticas, casas de ortopedia, centros de infusión, proveedores de oxígeno y equipo hospitalario, enfermería y ambulancias, entre otros.
Subdirección de Capital Humano, Gerencia de Sueldos y Prestaciones y Subgerencia de Servicio Médico.	Responsables de vigilar el cumplimiento de lo establecido en las Condiciones Generales de Trabajo y del Convenio de Subrogación de Servicios suscrito entre EL FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO (EL FONATUR) y el Instituto Mexicano del Seguro Social.



8. APÉNDICES*.

- a. Plazas en las que se requieren servicios y coordinadores médicos exclusivos para EL FONATUR.
- b. Estructura de Layout de cobro.
- c. Formato para presentar perfiles de puesto (aplica a Matriz de Evaluación).
- d. Formato para registrar la información del Dominio de Herramientas (aplica a Matriz de Evaluación).
- e. Institutos Nacionales de Salud que se requiere formen parte de la red de prestadores de servicios.
- f. Estructura del Reporte de Pacientes Hospitalizados.
- g. Temario Propuesto para el Reporte Mensual de Supervisión Hospitalaria.
- h. Red de Proveedores.
- i. Formato electrónico del Directorio Médico.
- j. Estructura de la información requerida en el Módulo de Recepción y Seguimiento de Quejas.
- k. Formato de actualización de la base (padrón) de derechohabientes.
- l. Estructura del catálogo de medicamentos.
- m. Reporte de Tiempos de Pago.
- n. Información mínima requerida en el módulo de prestación oftalmológica, auditiva, servicios de apoyo y estudios especiales.
- o. Información mínima requerida en el módulo de prestación dental.



Apéndice “a”.

Plazas en que se requieren los servicios*.

1. Acapulco, Guerrero.
2. Aguascalientes, Aguascalientes.
3. Bahías de Huatulco, Oaxaca.
4. Cancún, Quintana Roo.
5. Celaya, Guanajuato.
6. Ciudad de México.
7. Cuernavaca; Morelos.
8. Estado de México.
9. Irapuato, Guanajuato.
10. Ixtapa-Zihuatanejo, Guerrero.
11. La Paz, Baja California.
12. Loreto, Baja California.
13. Mérida, Yucatán.
14. Metlaltoyuca, Puebla.
15. Mexicali, Baja California.
16. Monterrey, Nuevo León.
17. Morelia, Michoacán.
18. Oaxaca, Oaxaca.
19. Pachuca, Hidalgo.
20. Puerto Vallarta, Jal.
21. Puebla, Puebla.
22. Querétaro, Querétaro.
23. San José del Cabo, B.C.S.
24. San Juan del Río, Querétaro.
25. San Luis Potosí, San Luis Potosí.
26. Tampico, Tamaulipas.
27. Tijuana, Baja California.
28. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
29. Veracruz, Veracruz.
30. Villahermosa, Tabasco.
31. Yauhtepec, Morelos.

*Sin perjuicio de la adición de nuevas plazas, previo acuerdo a que al respecto se llegue con el proveedor.



Apéndice “b”.

Estructura de Layout de cobro.

Formato de Layout Farmacia:

N° DE COLUMNA	DESCRIPCIÓN
1	Archivo
2	ID
3	Factura
4	Fecha de factura
5	Fecha de recepción de factura
6	Fecha de servicio
7	Fecha proceso
8	Número de autorización
9	Número de autorización especial
10	Estatus
11	Plaza
12	Nombre del titular
13	Nombre del beneficiario
14	Número de nómina
15	Sufijo
16	Edad
17	Sexo
18	Parentesco



19	Lugar del servicio
20	Clave del diagnóstico
21	Descripción del diagnóstico
22	EAN
23	Número de unidades de medicamentos surtidos
24	Folio
25	Folio original
26	Monto antes de descuento
27	Descuento
28	Monto sin impuesto
29	IVA facturado
30	IVA retenido
31	Monto con impuesto
32	Monto por medicamento
33	Clave del médico que hizo la prescripción de medicamentos
34	Nombre del médico que hizo la prescripción de medicamentos
35	Especialidad del médico que prescribió
36	Clave del proveedor
37	Tipo de proveedor
38	Razón social del proveedor
39	Las demás que requiera EL FONATUR



Formato de Layout Honorarios:

Nº DE COLUMNA	DESCRIPCIÓN
1	Archivo
2	ID
3	Factura
4	Fecha de factura
5	Fecha de recepción de factura
6	Fecha de servicio
7	Fecha proceso
8	Número de autorización
9	Número de autorización especial
10	Estatus
11	Plaza
12	Nombre del titular
13	Nombre del beneficiario
14	Número de nómina
15	Sufijo
16	Edad
17	Sexo
18	Parentesco
19	Lugar del servicio
20	Clave del diagnóstico
21	Descripción del diagnóstico
22	EAN



23	Unidades
24	Folio
25	Folio original
26	Monto antes de descuento
27	Descuento
28	Monto sin impuesto
29	IVA facturado
30	IVA retenido
31	Monto con impuesto
32	Monto por medicamento
33	Clave del médico que hizo la prescripción de medicamentos
34	Nombre del médico que hizo la prescripción de medicamentos
35	Especialidad del médico que prescribió
36	Clave del proveedor
37	Tipo de proveedor
38	Razón social del proveedor
39	Las demás que requiera EL FONATUR



Apéndice “c”.

Formato para presentar perfiles de puesto (aplica a Matriz de Evaluación).

Se adjunta archivo en Word.



Apéndice c.docx



Apéndice “d”.

Formato para requisitar la información del Dominio de Herramientas (Matriz de Evaluación).

Se adjunta archivo en Excel.



Apéndice d.xlsx



Apéndice “e”.

Institutos Nacionales de Salud que se requiere formen parte de la red de prestadores de servicios.

- 1) Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán”.
- 2) Instituto Nacional de Cancerología.
- 3) Instituto Nacional de Cardiología “Ignacio Chávez”.
- 4) Instituto Nacional de Neurología.
- 5) Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias “Ismael Cosío Villegas”.
- 6) Instituto Nacional de Rehabilitación.
- 7) Instituto Nacional de Perinatología.
- 8) Instituto Nacional de Psiquiatría.



Apéndice “f”.

Estructura del Reporte de Pacientes Hospitalizados.

Se adjunta archivo en Excel.



REPORTE
HOSPITALARIO.xlsx



Apéndice “g”.

Temario Propuesto para el Reporte Mensual de Supervisión Hospitalaria.

- a) Distribución del total de servicios en Zona Metropolitana y conurbada (urgencias y programados/por hospital).
- b) Distribución del total de servicios por plaza en el interior de la República Mexicana (urgencias y programados/por hospital) principalmente de las plazas: Loreto y La Paz, Baja California Sur; Ixtapa Zihuatanejo, Guerrero; Huatulco, Oaxaca y Cancún, Quintana Roo, entre otros.
- c) Detalle de las hospitalizaciones por urgencia: paciente, hospital, diagnóstico de ingreso, diagnóstico de egreso, tipo de atención, días de estancia, médico responsable, comentarios relevantes, monto total de la atención, descuentos, etc.
- d) Pacientes catastróficos (gasto igual o mayor a \$500,000.00 M.N.): paciente, hospital, diagnóstico de ingreso, diagnóstico de egreso, tipo de atención, días de estancia, médico responsable, comentarios relevantes, monto total de la atención, descuentos, etc.
- e) Días de internamiento promedio y costo promedio por: estancia, hospital y tipo de servicio con y sin casos catastróficos. Mensual e histórico por mes.
- f) Pacientes con reincidencia en hospitalización en el mes y durante el trimestre.
- g) Defunciones en el mes y acumulado al período.
- h) Distribución de hospitalizaciones por tipo de padecimiento/enfermedad.
- i) Resumen de costos hospitalarios con y sin casos catastróficos.
- j) Cargos rechazados derivados de la supervisión médica hospitalaria.
- k) Tablero Mensual de indicadores (el proveedor deberá enviar propuesta misma que será revisada conjuntamente con EL FONATUR).
- l) Las demás que EL FONATUR señale.



Apéndice “h”.

Red de Proveedores.

Se adjunta archivo en Excel.



Red de Proveedores
FONATUR.xlsx



Apéndice “i”.

Formato electrónico del Directorio Médico.

N° DE COLUMNA	DESCRIPCIÓN
1	CLAVE
2	ESPECIALIDAD
3	RAZÓN SOCIAL
4	NOMBRE COMÚN
5	ESTADO
6	MUNICIPIO
7	CALLE
8	COLONIA
9	CÓDIGO POSTAL
10	TELÉFONO
11	TELÉFONO 2
12	HORARIOS



Apéndice “j”.

Estructura de la información requerida en el Módulo de Recepción y Seguimiento de Quejas.

Se adjunta archivo en Excel.



Quejas.xlsx



Apéndice “k”.

Formato de actualización de la base (padrón) de derechohabientes.

N° DE COLUMNA	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
1	No. de nómina	Clave del empleado, ejemplo 050401
2	Sufijo	Ejemplo -00
3	Nombre	
4	Apellido paterno	
5	Apellido materno	
6	Edad	
7	Sexo	Femenino (F) o Masculino (M)
8	Fecha de nacimiento	DD/MM/YYYY
9	Fecha de inicio	DD/MM/YYYY
10	Fecha de término	DD/MM/YYYY
11	Parentesco	Esposa, Hijo, Madre o Padre
12	Tipo	Jubilado o Pensionado
13	Estatus	Alta o baja
14	Plaza	Localidad



Apéndice "I".

Estructura del catálogo de medicamentos.

N° DE COLUMNA	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	LONGITUD MÁXIMA	TABLA DE DATOS
1	N° DE MEDICAMENTO	NÚMÉRICO	10	
2	CÓDIGO EAN	ALFANUMÉRICO	13	
3	DESCRIPCIÓN Y PRESENTACIÓN DEL MEDICAMENTO	ALFANUMÉRICO	150	
4	SUSTANCIA ACTIVA	ALFANUMÉRICO	150	
5	DIVISIÓN	ALFANUMÉRICO	50	SI
6	LABORATORIO	ALFANUMÉRICO	150	
7	ESTATUS	ALFANUMÉRICO	50	SI
8	FECHA DEL MOVIMIENTO	FECHA	10	
9	TIPO DE MOVIMIENTO	ALFANUMÉRICO	50	SI

**Apéndice “m”.****Reporte de Tiempos de Pago**

N° DE COLUMNA	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
1	ID	
2	Contrato	
3	Clave del proveedor	
4	Tipo de proveedor	
5	Nombre del proveedor	
6	Estado	
7	Especialidad	
8	Número de factura del prestador de servicios	
9	Total	
10	Estatus inicial	
11	Fecha de recepción del prestador de servicios a la administradora	
12	Causas de rechazo	
13	Layout asignado	
14	Fecha de layout	
15	Fecha de envío layout para Vo. Bo.	
17	Fecha Vo. Bo. del layout EL FONATUR	
19	Número de factura de la administradora	
21	Fecha de envío de factura de la administradora a EL FONATUR	
22	Fecha de pago de EL FONATUR a la administradora	



23	Fecha de pago de la administradora al prestador del servicio	Días de dispersión
24	Número de movimiento	Número de cheque y/o transferencia de la administradora al proveedor
25	Días proceso	Número de días hábiles de la presentación del comprobante fiscal del proveedor al pago de la administradora al prestador del servicio
26	Los demás que en su momento pudiera determinar EL FONATUR	



Apéndice “n”.

Información mínima requerida en el módulo de prestación oftalmológica, auditiva, servicios de apoyo y estudios especiales.

N° DE COLUMNA	DESCRIPCIÓN
1	Número de nómina
2	Sufijo
3	Nombre
4	Apellido paterno
5	Apellido materno
6	Fecha de otorgamiento
7	Fecha de servicio
8	Clave del prestador de servicios
9	Descripción del prestador de servicios
10	Número de autorización
11	Descripción del servicio prestado
12	Costo del servicio



Apéndice “o”.

Información mínima requerida en el módulo de prestación dental.

N° DE COLUMNA	DESCRIPCIÓN
1	Número de nómina
2	Sufijo
3	Nombre
4	Apellido paterno
5	Apellido materno
6	Fecha de otorgamiento
7	Fecha de servicio
8	Clave del prestador de servicios
9	Descripción del prestador de servicios
10	Especialidad
10	Número de autorización
11	Descripción del servicio prestado
12	ICD diagnóstico
13	Descripción del diagnóstico
14	CPT procedimiento
15	Descripción del procedimiento
16	Odontograma
17	Costo del servicio



CRITERIO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS O PORCENTAJES

MATRIZ DE EVALUACIÓN

I	Rubro: Capacidad del licitante	Puntaje (24 pts.)	Conceptos y consideraciones
a)	Subrubro: Capacidad de los recursos humanos	10 pts.	<p>1° Cantidad de personal requerido para prestar los servicios. El licitante deberá presentar un organigrama de su empresa, que incluya el número total de las personas que intervendrán directamente en la atención de los requerimientos del Fondo, indicando claramente quiénes son las personas con capacidad para la toma de decisiones, así como los roles o responsabilidades que asumirá cada una de ellas.</p> <p><u>Se asignarán 2 puntos al licitante que proponga el mayor número de personas para la atención exclusiva de los requerimientos del Fonatur,</u> conforme a lo señalado en el organigrama solicitado, en el entendido de que invariablemente se deberán expresar los roles o responsabilidades (perfil de puesto) del personal, por lo que, de no ser así, no se asignará puntuación alguna (ver formato de llenado en el apéndice "c"). A partir de lo anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres. EL FONATUR podrá no considerar, para los efectos aquí señalados, aquellas personas que razonablemente no realicen actividades directamente relacionadas con los servicios materia del contrato a celebrarse.</p> <p>2° Nivel de preparación del personal requerido para prestar los servicios. El licitante deberá acreditar la experiencia con que cuentan los responsables de los siguientes procesos críticos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción y análisis de los servicios presentados a cobro por los prestadores de servicios; 2. Pago y seguimiento al pago a prestadores de servicios; 3. Seguimiento al rechazo de servicios; 4. Red de prestadores de servicios (altas, bajas y cambios de prestadores de servicios; validación de grados académicos y/o certificaciones vigentes de prestadores de servicios médicos); 5. Centro de Atención Telefónica (administrativa y médica); 6. Atención y seguimiento de quejas, aclaraciones y sugerencias; 7. Grupo de asesores médicos, y 8. Automatización de procesos.



I	Rubro: Capacidad del licitante	Puntaje (24 pts.)	Conceptos y consideraciones
			<p>Para tal efecto deberá presentar currículos, certificados, constancias, diplomas, otros elementos de convicción y documentos que resulten idóneos para ello, resaltándose, caso por caso, específicamente de qué proceso es responsable la persona de que se trate.</p> <p><u>Se asignarán 5 puntos al licitante que acredite la mayor experiencia promedio (en el conjunto de dichos responsables).</u> A partir de lo anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres. En caso de que dos o más licitantes acrediten la misma experiencia promedio, se les dará la misma puntuación (esta regla se aplicará en los demás casos establecidos en la presente Matriz de Evaluación en los que se presente esta circunstancia).</p> <p>3º Dominio de herramientas relacionadas con el servicio. El licitante deberá presentar documentos comprobatorios (certificados, constancias, diplomas u otros elementos de convicción) que acrediten lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que cuenta con un mínimo de 2 personas que dominan las técnicas de auditoría médico-administrativa y la elaboración de los correspondientes reportes; 2. Que cuenta con un mínimo de 2 personas que dominan el manejo de bases de datos y son capaces de generar reportes estadísticos generales y específicos, así como realizar los análisis correspondientes, y 3. Que cuenta con un mínimo de 4 personas que dominan el área de auditoría y control interno, que conocen los procesos críticos del proveedor y que tienen la capacidad de identificar posibles desvíos e implementar puntos de control. <p><u>Se asignarán 3 puntos al licitante que acredite el mayor dominio de herramientas promedio (en el conjunto de los recursos especializados que se propongan, para lo cual se deberá utilizar el formato del apéndice “d”).</u> A partir de lo anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres. Es requisito indispensable que se acredite la experiencia de al menos 2 años en las especialidades indicadas en este subrubro, por lo que de no acreditarse esta experiencia mínima por medio de los currículos por cada uno de los recursos especializados, no se contabilizarán las especialidades que correspondan.</p> <p>En caso de que el licitante integre en su expediente un número de currículos mayor al máximo solicitado, se tomará en cuenta el orden definido en la relación que entregue el licitante como parte de su propuesta; a falta de ésta y con base en los números de folio de su</p>



I	Rubro: Capacidad del licitante	Puntaje (24 pts.)	Conceptos y consideraciones
			propuesta, se considerarán las primeras fojas que cubran el máximo de currículos solicitados por especialidad.
b)	<p>Subrubro: Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento</p>	12 pts.	<p>1° Reporte de recepción, notificación de “Rechazo” y pago. El licitante deberá presentar evidencia idónea, emitida por su sistema o equivalente, relativa a los siguientes hechos en el año inmediato anterior:</p> <p>a) Días transcurridos desde la recepción del servicio hasta que el área correspondiente dictamina “Rechazo”;</p> <p>b) Días transcurridos desde el dictamen de “Rechazo” hasta la notificación al prestador de servicio, y</p> <p>c) Número promedio de días que tarda el licitante en dispersar los recursos pagados por el cliente al prestador de servicios.</p> <p><u>Se asignará 1 punto al licitante que presente la totalidad de la evidencia solicitada y acredite el menor tiempo en el proceso de pago [sumatoria de los días implicados en los incisos a) al c) anteriores].</u> A partir de lo anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres.</p> <p>2° Sistema de validación de servicios. El licitante deberá presentar evidencia de que cuenta con un sistema de validación de servicios que asegure al FONATUR no presentar a cobro servicios duplicados, no autorizados o fuera del plazo.</p> <p><u>Se asignará 1 punto al licitante que presente la evidencia requerida.</u> De no presentarse, no se asignará puntuación alguna.</p> <p>3° Centro de Atención Telefónica (CAT). El licitante deberá presentar evidencia idónea, emitida por su sistema de telefonía o equivalente, relativa a los siguientes aspectos y correspondiente al promedio del último año:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo promedio mensual máximo de atención una vez contestada la llamada de 3 minutos; 2. Tiempo de resolución de llamada para autorizaciones de servicios no mayor a 5 minutos, y 3. Porcentaje de abandono de llamadas no mayor al 5%. <p><u>Se asignará 1 punto al licitante que presente la evidencia requerida.</u> De no presentarse, o bien que ésta no acredite lo señalado, no se asignará puntuación alguna.</p> <p>4° Autorizaciones médicas. El licitante deberá presentar evidencia idónea que acredite que cuenta con un Sistema de Autorizaciones Automatizadas (IVR o similar) y con un mecanismo de autorizaciones a través del CAT, vía Web y por medio del Expediente Clínico Electrónico, así como un sistema alternativo para el caso de que todas las demás fallen.</p>



I	Rubro: Capacidad del licitante	Puntaje (24 pts.)	Conceptos y consideraciones
			<p>Se asignarán 2 puntos al licitante que presente la evidencia requerida. De no presentarse, o bien que ésta no acredite lo señalado, no se asignará puntuación alguna.</p> <p>5° Expediente Clínico Electrónico. El licitante deberá presentar evidencia idónea que acredite que actualmente cuenta con un Expediente Clínico Electrónico que realiza las funcionalidades requeridas en el Anexo Técnico de esta convocatoria (numeral 2.5), y que además cumple con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Con la "Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico", y la diversa "Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud", publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 15 de octubre de 2012 y 30 de noviembre de 2012, respectivamente; 2. Que cuenta con la funcionalidad para el uso del catálogo "CIE-10" (Clasificación Internacional de Enfermedades, décima versión, correspondiente a la versión en español de la versión inglesa ICD) y de los códigos "CPT"; 3. Que cuenta con una funcionalidad relacionada con la interacción de medicamentos (idoneidad de tratamientos) y conciliación de fármacos; 4. Que cuenta con una funcionalidad para la confidencialidad de uso de datos personales, y 5. Que cuenta con capacidad de almacenamiento de datos. <p>Se asignarán 2 puntos al licitante que acredite que actualmente cuenta con un Expediente Clínico Electrónico que realiza las funcionalidades requeridas en el Anexo Técnico de esta convocatoria y que cumple además con el mayor número de los requisitos previamente señalados. A partir de lo anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres, en el entendido de que el referido Expediente Clínico Electrónico cumpla con tales requisitos, por lo que, de no ser así, éstos deberán ser gradualmente cumplidos, sin perjuicio de la puntuación que corresponda al licitante de que se trate.</p> <p>6° Plataforma Tecnológica en línea y en tiempo real. El licitante deberá presentar evidencia idónea que acredite que actualmente cuenta con una plataforma que realiza las funcionalidades descritas en el numeral 3 del Anexo Técnico.</p> <p>Se asignarán 4 puntos al licitante que presente la evidencia requerida. De no presentarse, o bien que ésta no acredite lo señalado, no se asignará puntuación alguna.</p>



I	Rubro: Capacidad del licitante	Puntaje (24 pts.)	Conceptos y consideraciones
			<p>7° Convenios celebrados con Institutos Nacionales de Salud. El licitante deberá presentar evidencia de tener celebrados al menos tres convenios con los Institutos Nacionales de Salud que se indican en el Apéndice “e” del Anexo Técnico de esta convocatoria, que se encuentren vigentes a la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones, y cuyo objeto esté relacionado con el otorgamiento de los servicios que ofrecen dichos Institutos a los clientes del proveedor. Se tomará como válida la carta de compromiso o de intención que el licitante presente para acreditar la firma de los convenios solicitados, pero firmada por el Instituto Nacional de Salud de que se trate.</p> <p>Se asignará 1 punto al licitante que acredite tener el mayor número de convenios celebrados. A partir de lo anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres, pero en caso de que no se acredite el mínimo requerido no se asignará puntuación alguna.</p>
c)	<p>Subrubro: Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad</p>	<p>1 pto.</p>	<p>1° Participación de discapacitados. El licitante deberá presentar evidencia que acredite que cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social.</p>
d)	<p>Subrubro: Participación de MIPYMES</p>	<p>1 pto.</p>	<p>1° Participación de MIPYMES. Se otorgará 1 pto. al licitante con categoría de micro, pequeña o mediana empresa que produzca bienes con innovación tecnológica, conforme a la constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.</p>

ii	Rubro: Experiencia y especialidad del licitante	Puntaje 18 pts.	Conceptos y consideraciones
a)	<p>Subrubro: Experiencia</p>	<p>12 pts.</p>	<p>1° Mayor tiempo prestando servicios similares a los requeridos por el FONATUR. El licitante deberá presentar copia de los contratos, o bien los documentos idóneos que acrediten que ha celebrado contratos con instituciones públicas o privadas, relativos a la prestación de servicios de administración y otorgamiento de atención médica o similares a los descritos en el Anexo Técnico.</p> <p>Se asignarán 12 puntos al licitante que acredite, a partir del análisis de dichos contratos o documentación comprobatoria (no aplican tarjetas</p>



ii	Rubro: Experiencia y especialidad del licitante	Puntaje 18 pts.	Conceptos y consideraciones
			<p><u>de descuentos médicos o tarjetas de servicios médicos), contar con el mayor número de años de experiencia prestando servicios similares a los requeridos</u>, pero en todo caso deberá acreditar un mínimo de 3 y un máximo de 8 años de experiencia. Se computarán los años, meses o fracciones de año de los contratos celebrados. De acreditarse la experiencia solicitada, se asignará la puntuación máxima señalada. La circunstancia de que se acredite mayor experiencia que la solicitada (más de 8 años) no le implicará al licitante un beneficio adicional en términos de puntuación. A partir de lo anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres. Al licitante que no acredite el mínimo de experiencia solicitada, no se le asignará puntuación alguna.</p>
b)	Subrubro: Especialidad	6 pts.	<p>1º Mayor número de contratos o documentos con los cuales el licitante acredite que ha prestado servicios con características específicas y condiciones similares a las señaladas en el Anexo Técnico. El licitante deberá presentar al menos 3 contratos y un máximo de 10, o bien los documentos idóneos con vigencia mínima de un año, que acrediten la celebración de igual número de contratos con instituciones públicas o privadas, con características específicas y condiciones similares a las requeridas o en materia de servicios médicos. Dichos contratos deberán haber sido suscritos o adjudicados con anterioridad a la fecha de la convocatoria de esta licitación pública.</p> <p><u>Se asignarán 6 puntos al licitante que presente el mayor número de contratos o acredite la celebración del mayor número de contratos en los términos aquí señalados.</u> Los contratos plurianuales contarán por cada año que involucre su vigencia; por ejemplo, un contrato plurianual de tres años cuenta por tres contratos celebrados, o por dos, si dicho contrato se encuentra actualmente vigente. De acreditarse la celebración de 10 contratos, con los propios contratos que se presenten, o bien con los documentos que resulten idóneos para ello, y acreditarse así la especialidad solicitada, se asignará la puntuación señalada. La circunstancia de que se acredite mayor especialidad que la solicitada (más de 10 contratos celebrados) no le implicará al licitante un beneficio adicional en términos de puntuación. A partir de lo anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres. Al licitante que no acredite la especialidad solicitada (que no acredite</p>



ii	Rubro: Experiencia y especialidad del licitante	Puntaje 18 pts.	Conceptos y consideraciones
			la celebración del número mínimo de contratos aquí referidos), no se le asignará puntuación alguna.

iii	Rubro: Propuesta de Trabajo	Puntaje 12	Conceptos y consideraciones
a)	Subrubro: Metodología para la prestación del servicio	8 pts.	<p>1° Procedimiento de pago a prestadores de servicios desde la recepción de comprobantes fiscales hasta el pago, indicando días de ejecución por etapa. <u>Se asignarán 3 puntos al licitante que presente el procedimiento requerido con el menor tiempo de pago propuesto</u>, en el entendido que deberá estar ajustado al menos a los tiempos establecidos en el Anexo Técnico de esta convocatoria. De no presentarse, o bien que éste no acredite lo señalado, no se asignará puntuación alguna. Es preciso señalar que se requiere que el licitante presente cuadro resumen de los plazos de cada etapa, firmado por el responsable de la operación. A partir de lo anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres.</p> <p>2° Procedimiento de validación de servicios (duplicidades, apego a tabuladores y precios convenidos y aplicación de descuentos). <u>Se asignarán 3 puntos al licitante que presente el procedimiento requerido</u>. De no presentarse, no se asignará puntuación alguna.</p> <p>3° Porcentaje de rechazo de pagos a proveedores. <u>Se asignará 2 punto al proveedor que demuestre el promedio más bajo de rechazos en los pagos a los proveedores en el último año previo a la licitación</u>. De no presentarse, no se asignará puntuación alguna. Para demostrar lo anterior, el licitante podrá entregar documentación emitida por su sistema que evidencie el promedio anual del rechazo a los proveedores.</p>
b)	Subrubro: Plan de trabajo propuesto por el licitante	3 pts.	<p>1° Cronograma de actividades críticas para el período preoperativo una vez dado el fallo. <u>Se asignarán 3 puntos al licitante que presente el cronograma requerido con el menor horizonte posible</u>. Dicho cronograma deberá incluir los plazos específicos en que se implementará el servicio y se atenderán los requerimientos del Fondo, establecidos en el Anexo Técnico de esta convocatoria; las actividades a cargo del proveedor, así como toda la información que resulte pertinente para los efectos del periodo preoperativo. De no presentarse el cronograma, o bien que éste no incluya lo señalado, no se asignará puntuación alguna. A partir de lo</p>



iii	Rubro: Propuesta de Trabajo	Puntaje 12	Conceptos y consideraciones
			<p>anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres, pero en todo caso no se asignará puntuación al licitante que proponga un cronograma con un horizonte mayor, y al licitante que establezca un plazo menor a 20 días se le asignará la puntuación máxima posible.</p>
c)	<p>Subrubro: Esquema estructural de la organización de los recursos humanos</p>	<p>1 pto.</p>	<p>1º Organización de los recursos humanos con que el proveedor presta sus servicios habitualmente a sus clientes. El licitante deberá presentar copia del documento, organigrama o equivalente que incluya la organización de los recursos humanos de que dispone para prestar los servicios a su clientela en general, así como información sobre el número y tipo de proveedor, de prestadores de servicios que actualmente tiene contratados a nivel nacional para el otorgamiento del servicio de otorgamiento de atención médica.</p> <p><u>Se asignará 1 punto al licitante que presente en su totalidad lo requerido.</u> De no presentarse o presentarse parcialmente lo anterior, no se asignará puntuación alguna.</p>
iv	Rubro: Cumplimiento de contratos	Puntaje 6 pts.	Conceptos y consideraciones
	<p>Subrubro: Cumplimiento de contratos</p>	<p>6 pts.</p>	<p>1º Cumplimiento de contratos. El licitante deberá presentar los documentos que resulten idóneos para demostrar el cumplimiento adecuado y oportuno de contratos celebrados con instituciones públicas o privadas relativos a servicios con características específicas y condiciones similares a las requeridas, o bien de servicios médicos análogos. La documentación idónea que al efecto podrá entregarse consiste en la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva o una carta de cumplimiento suscrita por el responsable del área que administre el servicio médico, en la Institución de que se trate, en la que conste que los servicios proporcionados lo fueron de administración y otorgamiento de atención médica o servicios médicos análogos, y que dichos servicios fueron adecuada y oportunamente prestados. La carta deberá contener los datos de contacto necesarios para que el FONATUR, en su caso, confirme lo asentado en ella. Si con la documentación presentada no se acredita lo anterior, o bien si lo asentado en las cartas que se proporcionen no logra ser confirmado por el FONATUR, no se asignará puntuación alguna a la propuesta de que se trate.</p> <p><u>Se asignarán 6 puntos al licitante que acredite tener el mayor número de contratos cumplidos satisfactoriamente en términos de lo anterior,</u> en</p>



			el entendido de que al menos deberá demostrar el cumplimiento satisfactorio de 3 contratos en el plazo de los últimos 5 años, y como máximo el cumplimiento de 10, sin que la acreditación de un mayor número de contratos satisfactoriamente cumplidos le otorgue un beneficio adicional en términos de puntuación. Los contratos plurianuales contarán por cada año que involucre su vigencia; por ejemplo, un contrato plurianual de tres años cuenta por tres contratos celebrados. A partir de lo anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres. Al licitante que no acredite el mínimo de contratos satisfactoriamente cumplidos, no se le asignará puntuación alguna.
--	--	--	--

De acuerdo al Décimo de los Lineamiento para la Aplicación del Criterio de Evaluación de Proposiciones a través del mecanismo de puntos o porcentajes en los procedimientos de contratación, la puntuación a obtener por parte de los licitantes, en la propuesta técnica para ser considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 de los 60 puntos máximos que se pueden obtener en la evaluación, conforme a la Matriz de Evaluación que se incluye con antelación. En la asignación de puntos se utilizarán decimales. Cabe mencionar que la omisión parcial o total en la presentación de los requisitos solicitados en la Matriz de Evaluación, para cada rubro en específico, no será causa de desechamiento de la propuesta, porque lo solicitado tiene que ver, exclusivamente, con la asignación de los puntos, salvo que, como se precisó, la propuesta no obtenga cuando menos 45 puntos para considerarla solvente o incumpla con alguno de los requisitos solicitados.

Al respecto, la convocante realizará en primer término la evaluación de las propuestas técnicas y posteriormente la evaluación de las propuestas económicas, y esta última solamente se realizará de aquellas proposiciones cuya propuesta técnica resulte solvente por haber obtenido la puntuación previamente señalada, siempre y cuando la proposición de que se trate cumpla con todos los requerimientos de las Instituciones que se establecen en el Anexo Técnico de esta convocatoria.

Conforme a lo señalado en la Matriz de Evaluación que antecede, de cumplirse el requisito en cada caso indicado se asignarán los 'X' puntos al licitante de que se trate, es decir el 100% de la puntuación prevista para el rubro, subrubro o concepto. De excederse el requisito, el licitante, no obstante ello, obtendrá la puntuación máxima señalada en cada caso; es decir, si algún licitante acredita más requisitos de los solicitados, sólo se le asignará la puntuación que corresponda al límite máximo determinado por la convocante en la Matriz de



Evaluación que antecede. A partir de lo anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres, considerando incluso decimales.

El total de puntuación de la propuesta económica tendrá un valor numérico máximo de 40, por lo que a la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente aceptadas se le asignará dicha puntuación máxima. A partir de lo anterior, se distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello la siguiente fórmula, considerando incluso decimales.

$$\text{PPE} = \text{MPemb} * 40/\text{MPI}$$

Donde:

PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la propuesta económica;

MPemb = Monto de la propuesta económica más baja, y

MPI = Monto de la i-ésima propuesta económica.

Para calcular el resultado final de la puntuación o unidades porcentuales que obtuvo cada proposición, la convocante aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{PTj} = \text{TPT} + \text{PPE}$$

Para toda $j = 1, 2, \dots, n$

Donde:

PTj = Puntuación o unidades porcentuales Totales de la proposición;

TPT = Total de Puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta Técnica;

PPE = Puntuación o unidades porcentuales asignados a la Propuesta Económica, y

El subíndice “j” representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación.

La proposición solvente más conveniente para la convocante y a favor de la que se adjudicará el contrato será aquella que reúna la mayor puntuación en el conjunto de la propuesta técnica y económica.

SECTUR

SECRETARÍA DE TURISMO



FONATUR





A N E X O 0 2

MODELO DE CONTRATO ABIERTO

CONTRATO ABIERTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, NACIONAL FINANCIERA, S.N.C., INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO COMO FIDUCIARIA EN EL FIDEICOMISO DENOMINADO FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **“EL FONATUR”**, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA _____, EN SU CARÁCTER DE APODERADA Y POR LA OTRA, LA EMPRESA ----- A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL -----, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLAUSULAS SIGUIENTES:

- I. “EL FONATUR” declara que:
 - I.1. Es un Fideicomiso del Gobierno Federal constituido en Nacional Financiera, S.A. (actualmente S.N.C.) como institución fiduciaria, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal de Fomento al Turismo publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de enero 1974, cuyo patrimonio fue entregado en Fideicomiso a Nacional Financiera, S.A (actualmente S.N.C), mediante contrato de Fideicomiso de fecha 29 de marzo de 1974, celebrado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la fiduciaria, mismo que quedó debidamente inscrito bajo el número ----- en el Registro de Contrato de Fideicomiso.

Dicho contrato fue modificado mediante convenio de fecha 30 de junio del 2000, celebrado entre la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la fiduciaria, para adecuarlo a la normatividad vigente a las entidades paraestatales.

- I.2. La Ley Federal de Fomento al Turismo se abrogó por la Ley Federal de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 15 de enero de 1980 y ésta a su vez por la Ley Federal de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 6 de febrero de 1984, ratificando ambas la existencia de “EL FONATUR”.



- I.3. La Ley Federal de Turismo publicada en el Diario Oficial de la Federación del 31 de diciembre de 1992, abrogó la última de las leyes indicadas en el inciso anterior y ratificó la existencia de “EL FONATUR”.
- I.4. La vigente Ley General de Turismo publicada en el Diario Oficial de la Federación del 17 de junio de 2009, abrogó la Ley Federal de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1992 y ratificó la existencia de “EL FONATUR”.
- I.5. Los servicios materia del presente contrato se pagarán con cargo a la partida presupuestal 33901 del presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal del 2019, datos que se contienen la Requisición de Compra No. 30006465, de fecha 06 de febrero de 2019.
- I.6. Entre los servicios que requiere se encuentra el contratar un “PRESTADOR DEL SERVICIO” que proporcione el servicio de “CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OTORGAMIENTO DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL A NIVEL NACIONAL, A TRAVÉS DE UNA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS TALES COMO MÉDICOS DE PRIMER NIVEL Y DE ESPECIALIDAD, HOSPITALES, FARMACIAS Y SERVICIOS AUXILIARES, ENTRE OTROS, PARA LAS Y LOS JUBILADOS, PENSIONADOS DE FONATUR Y LAS Y LOS BENEFICIARIOS DE ÉSTOS”.
- I.7. Ha considerado y evaluado la capacidad, recursos, especialidades y demás elementos con que cuenta “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” para celebrar con éste el presente contrato.
- I.8. De conformidad con los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en lo sucesivo LA LEY), fue adjudicado el contrato a favor de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” mediante procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, con fundamento en los artículos 25, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 28 fracción I, 36, 36 Bis, y 37 de LA LEY. La documentación que soporta la adjudicación (Oficio de autorización, justificación de la contratación, anexo técnico) forma parte del presente contrato.



En caso de discrepancia entre la convocatoria a la Licitación Pública y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria que dio origen al presente instrumento legal.

- I.9. El apoderado de “EL FONATUR” acredita su personalidad mediante Escritura Pública No. -----, de fecha ----- de ----- de -----, ante la fe del Notario Público No. ----- de la Ciudad de México, Lic. -----, poderes que no le han sido revocados ni modificados de manera alguna.
- I.10. Con esta fecha se verificó en el directorio de proveedores sancionados de la página web de la Secretaría de la Función Pública y no se encontró a la empresa ----- . Dicha verificación fue realizada por la Gerencia de Recursos Materiales de “EL FONATUR”.
- I.11. Que es un entidad adherida y comprometida con la implementación del Código de Conducta Nacional para la protección de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo; por lo que rechaza cualquier modalidad de trata de personas y coadyuva con su prevención, detección y denuncia, en especial, de la explotación sexual y laboral de niñas, niños y adolescentes.
- II. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” declara que:
 - II.1. Es una empresa constituida conforme a la legislación mexicana, según consta en el testimonio de la escritura pública número -----, de fecha ---- de ----- de ----, otorgada ante la fe del Licenciado -----, Notario Público número -- de la Ciudad de México, debidamente inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el número -----, a fojas ---, del Volumen ----, Libro ----- de la Sección Comercio, ahora folio mercantil número -----.
 - II.2. Mediante el testimonio de la escritura pública número -----, de fecha ----- de ----- de -----, otorgada ante la fe del Licenciado -----, Notario Público número --- de la Ciudad de México, inscrito bajo el folio mercantil número ----- del Registro Público de Comercio de la Ciudad



de México, acordó adoptar el régimen de capital variable y modificar diversas cláusulas de sus estatutos sociales.

- II.3. Después de diversas modificaciones, mediante testimonio de la escritura pública número -----, de fecha --- de diciembre de -----, otorgada ante la fe del -----, Notario Público número ----- de la Ciudad de México, se protocolizó el acta de asamblea general extraordinaria de accionistas, en la cual se reformó la cláusula primera de los estatutos sociales para quedar bajo la denominación actual.
- II.4. Dentro de su objeto social se encuentra -----

-----.
- II.5. Se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el número: -----.
- II.6. Cuenta con la capacidad legal, las instalaciones, equipo y recursos humanos necesarios para prestar los servicios objeto de este contrato abierto, conforme lo autorice “EL FONATUR”.
- II.7. El (La) apoderado(a) de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública No. --- ----- de fecha ----- de ----- de -----, pasada ante la fe del Notario Público No. ----- de la Ciudad de México, Lic. --- ----- y manifiesta que dicha personalidad y facultades no le han sido revocados ni modificados en forma alguna.
- II.8. Ha presentado a “EL FONATUR”, la proposición para la prestación del servicio objeto de este contrato abierto, misma que forma parte integrante del mismo.
- II.9. Conoce plenamente el contenido y requisitos que establece LA LEY, su Reglamento, y las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones y Servicios de “EL FONATUR”, así como las disposiciones legales y administrativas aplicables al presente contrato abierto.



- II.10. Bajo protesta de decir verdad que no se encuentra en los supuestos previstos en los artículos 50 y 60 de LA LEY.
- II.11. Presentó Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en sentido positivo vigente, expedida por el Servicio de Administración Tributaria. De acuerdo con lo establecido en el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la Regla 2.1.31. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018 y demás Disposiciones Legales Aplicables.
- II.12. Presentó la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, en sentido positivo vigente expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social de acuerdo con lo señalado en el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como en la Regla Primera del Acuerdo ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ del 25 de marzo de 2015, dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social.
- II.13. Presentó la Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, vigente expedida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) de acuerdo con lo señalado en el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como en 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.
- II.14. Que conoce y ha consultado a través de la página web www.codigodeconducta.mx, el Código de Conducta Nacional para la protección de las niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo; por lo que rechaza cualquier modalidad de trata de personas y ha sido invitado por "EL FONATUR" a adherirse y/o implementar los postulados de dicho Código para proteger a las personas menores de edad contra la explotación sexual y laboral.

Expuestas las anteriores declaraciones, las partes otorgan las siguientes:

CLÁUSULAS



PRIMERA.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga frente a “EL FONATUR” a prestar los servicios relativos a la “**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OTORGAMIENTO DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL A NIVEL NACIONAL, A TRAVÉS DE UNA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS TALES COMO MÉDICOS DE PRIMER NIVEL Y DE ESPECIALIDAD, HOSPITALES, FARMACIAS Y SERVICIOS AUXILIARES, ENTRE OTROS, PARA LAS Y LOS JUBILADOS, PENSIONADOS DE FONATUR Y LAS Y LOS BENEFICIARIOS DE ÉSTOS**”, en lo sucesivo “LOS SERVICIOS”, cuyos objetivos, alcances, desglose y detalles, así como las características, especificaciones, fecha, lugar y condiciones de entrega, reportes e informes, se describen en el **Anexo 01**, documento que signado por las partes se incluye al presente como si a la letra se insertase.

SEGUNDA.- Como contraprestación por la prestación de “LOS SERVICIOS”, “EL FONATUR” pagará a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, un importe mínimo de \$----- (----- pesos 00/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado, y un importe máximo de \$----- (----- pesos 00/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado, por el período comprendido del 01 de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2019, bajo los términos y condiciones que se consignan en el presente contrato abierto.

Partida	Descripción	Precio mensual per cápita (por derechohabiente)
1	Servicios de administración y otorgamiento de atención médica integral a nivel nacional, a través de una red de prestadores de servicios tales como médicos de primer nivel y de especialidad, hospitales, farmacias y servicios auxiliares, entre otros, para los jubilados, pensionados de FONATUR y las y los beneficiarios de éstos para un plazo de 10 meses, contados a partir del 1º de marzo de 2019, la cual considera el inicio de la prestación de los servicios relativos al periodo preoperativo a partir de la notificación del fallo y hasta el 28 de febrero de 2019.	\$_____

“EL FONATUR” pagará mensualmente a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” por “LOS SERVICIOS” efectivamente devengados y previa autorización de



los mismos dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación de la factura y entrega del contra recibo en la Subgerencia de Egresos de "EL FONATUR", ubicada en Tecoyotitla No. 100, 2º. piso, Col. Florida, C.P. 01030, Ciudad de México, previa recepción y aceptación de "LOS SERVICIOS" y con la aprobación de la Gerencia de Sueldos y Prestaciones de "EL FONATUR", ubicada en Tecoyotitla No. 100, 2º. piso, Col. Florida, C.P. 01030, Ciudad de México. Si la factura entregada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" presenta errores o deficiencias, "EL FONATUR", dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción indicará por escrito las deficiencias a corregir, por lo que el tiempo que se lleve "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", no se computará para efectos del pago.

El pago mensual a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" estará sujeto al número de derechohabientes del padrón que tenga EL FONATUR al primer día hábil del mes de que se trate multiplicado por el costo unitario ofertado por dicho prestador del servicio.

El monto total, así como los precios unitarios serán fijos y no estarán sujetos a escalación de precios durante la vigencia del presente contrato abierto.

"EL FONATUR" cubrirá a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", mediante depósito que se realice a la cuenta número -----, clabe ----- del banco -----, a nombre de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", en la inteligencia de que éste, podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la institución citadas, siempre que dé aviso a "EL FONATUR" por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha en que "EL FONATUR" deba depositar la cantidad de dinero a su favor. Dicha modificación deberá ser firmada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO". El depósito antes mencionado se efectuará a través del sistema denominado "Pago Interbancario" que "EL FONATUR" tiene establecido y siempre que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" hubiere cumplido con todas sus obligaciones contractuales. La cuenta que se menciona en esta cláusula, deberá estar a nombre de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", "EL FONATUR" no será responsable si por cualquier causa no imputable a éste, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se ve imposibilitado a realizar el cobro del depósito referido.



Dentro del monto total de este contrato abierto, quedan comprendidas las erogaciones que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” utilice para la eficaz realización de “LOS SERVICIOS”. Así como sus utilidades, impuestos, derechos de autor, imprevistos y cualquier gasto o expensas directas o indirectas que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” tenga que efectuar con motivo de este contrato abierto.

El pago se efectuará previa verificación y aprobación por “EL FONATUR” de la fiel realización de “LOS SERVICIOS”, conforme a lo pactado en este contrato abierto. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” acepta que en tanto ello no se cumple estos no se tendrán por recibidos o aceptados.

No obstante lo anterior, “EL FONATUR” se reserva expresamente el derecho de reclamar a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” en caso de que “LOS SERVICIOS” presenten deficiencias, estén mal ejecutados, pago en exceso o de lo indebido, y cualquier otro concepto de reclamación, por lo cual, aunque hubiere sido pagada cualquier cantidad como contraprestación por la prestación de “LOS SERVICIOS”, no se consideran como aceptados.

En caso de que exista(n) pago(s) indebido(s) o pago(s) en exceso que haya recibido “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, éste deberá de reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más 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 “EL FONATUR”.

Cualquier modificación al presente instrumento, deberá ser formalizada mediante el convenio correspondiente, caso contrario “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” no tendrá derecho a reclamar pago alguno por ello y en su caso quedarán los mismos a favor de “EL FONATUR” sin ningún costo adicional.

No se otorgará anticipo en el presente contrato abierto.



TERCERA: La vigencia del contrato abierto será a partir del 01 de marzo y hasta el 31 de diciembre de 2019, con un plazo máximo de 306 días naturales, para la prestación de “LOS SERVICIOS”.

CUARTA.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de este contrato abierto se obliga a prestar “LOS SERVICIOS” y a cumplir con todas las obligaciones que tiene a su cargo en tiempo y forma.

QUINTA.- Las partes pagarán todas y cada una de las contribuciones y demás cargas fiscales que conforme a las leyes federales, estatales y municipales de los Estados Unidos Mexicanos tengan la obligación de cubrir durante la vigencia, ejecución y cumplimiento del presente contrato abierto y sus anexos, sin perjuicio de que “EL FONATUR” aplique, de los pagos que haga a favor de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, las retenciones que le impongan las leyes de la materia.

SEXTA.- “EL FONATUR” a través del C.P. Misael Trotski Patricio Gómez, Gerente de Sueldos y Prestaciones de “EL FONATUR”, fungirá como responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato abierto, quien tendrá el derecho de supervisar en todo tiempo, la prestación de “LOS SERVICIOS” y comunicará por escrito a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” las instrucciones que estime pertinentes para el mejor cumplimiento del presente instrumento. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a atender las observaciones que hiciera “EL FONATUR” y en caso de que tuviera razones de carácter técnico para no hacerlo, deberá de expresarlas mediante comunicación escrita a “EL FONATUR”, para que éste resuelva en definitiva.

Es facultad de “EL FONATUR” realizar las inspecciones por sí o a través de terceros a “LOS SERVICIOS” por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”.

SÉPTIMA.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, como empresario y patrón del personal que ocupa para la ejecución del objeto de este contrato abierto, el cual será especializado y autorizado por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia del trabajo y seguridad social para sus trabajadores.



Asimismo, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” reconoce y acepta que con relación al presente contrato abierto, actúan exclusivamente como prestadores de servicio independiente, por lo que nada de lo contenido en este instrumento jurídico, ni la práctica comercial entre las partes, creará una relación laboral o de intermediación en términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo, entre “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, incluyendo sus vendedores y/o subcontratistas y sus respectivos funcionarios o empleados y “EL FONATUR”.

Por lo anterior, en caso de cualquier reclamación o demanda, relacionada con los supuestos establecidos en la presente cláusula y proveniente de cualquiera de las personas antes mencionadas, que pueda afectar los intereses de “EL FONATUR” o se involucre a “EL FONATUR”, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” queda obligado a sacarlo en paz y a salvo de dicha reclamación o demanda, obligándose también, a resarcir a “EL FONATUR”, de cualquier cantidad que llegare a erogar por tal concepto.

“EL FONATUR” tendrá en todo tiempo el derecho de pedir la sustitución del personal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” que haya designado para la prestación de “LOS SERVICIOS” objeto del presente contrato abierto y si este no atiende los requerimientos solicitados por “EL FONATUR” incurrirá en incumplimiento en caso de negarse a realizar dicha sustitución. Dicha sustitución deberá realizarse dentro de un plazo de 10 días naturales siguientes a la solicitud por parte de “EL FONATUR”.

OCTAVA.- “EL FONATUR” podrá rechazar “LOS SERVICIOS”, si estos no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato abierto y/o en sus anexos, obligándose “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para “EL FONATUR”.

NOVENA.- Son obligaciones a cargo de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, además de las que expresamente se señalan en el contrato abierto, las siguientes:

- a) Contar con personal técnico especializado para la prestación de “LOS SERVICIOS”.
- b) Solicitar oportunamente a “EL FONATUR” la información y/o documentación necesaria para la prestación de “LOS SERVICIOS”.



c) Informar y señalar a “EL FONATUR”, las herramientas, accesorios y demás elementos utilizados para la correcta prestación de “LOS SERVICIOS”.

d) Atender adecuadamente las instrucciones y recomendaciones que por escrito y oportunamente le formule “EL FONATUR”.

DÉCIMA.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” asume cualquier responsabilidad en que incurra por violaciones que se causen en materia de patentes, franquicias, marcas o derechos de autor, con respecto a los recursos, técnicas, equipos, accesorios, suministros y en general cualquier elemento utilizado en la prestación de “LOS SERVICIOS”.

En caso de que terceros presenten reclamación por “LOS SERVICIOS”, “EL FONATUR” dará aviso por escrito a las autoridades competentes y a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” para que este dentro de un plazo no mayor de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación correspondiente hagan frente a dichas reclamaciones o acciones judiciales, sacando en paz y a salvo a “EL FONATUR” de cualquier tipo de responsabilidad.

Asimismo, en caso de reclamación presentada por terceros “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga con “EL FONATUR” a corregir “LOS SERVICIOS” o modificarlos y en su defecto, devolver los importes pagados por “LOS SERVICIOS”. Por otro lado, si como consecuencia de lo anterior, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” no pudiera prestar “LOS SERVICIOS”, “EL FONATUR” podrá dar por rescindido el presente contrato abierto y “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá pagar los gastos que hubiere erogado “EL FONATUR” por reclamaciones de terceros o de autoridades, así como por los daños y perjuicios que éste hubiere sufrido, dichos pagos deberán efectuarse en un plazo no mayor de 15 (quince) días hábiles posteriores a la fecha en la que autoridad competente determine el monto respectivo o en su caso, el pago que se hubiere hecho.

En caso de que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” no pueda continuar prestando “LOS SERVICIOS” por cualquier tipo de litigio, “EL FONATUR” podrá rescindir administrativamente el presente contrato abierto, en los términos de la cláusula Décima Séptima.



DÉCIMA PRIMERA.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” bajo ninguna circunstancia podrá transferir los derechos y obligaciones derivados del contrato abierto, con excepción de los derechos de cobro en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento de “EL FONATUR” que con motivo del presente contrato abierto se otorgue.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” podrá ceder sus derechos de cobro a favor de un Intermediario Financiero mediante operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico, y el “EL FONATUR” otorga su consentimiento, siempre y cuando al momento de registrarse la correspondiente Cuenta por Pagar en Cadenas Productivas y al acceder al Portal de Nacional Financiera (NAFIN) Cadenas Productivas, no exista impedimento legal o administrativo.

En virtud de lo anterior, las partes se obligan al procedimiento establecido en las “Disposiciones Generales a las que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C.; Institución de Banca de Desarrollo”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de febrero de 2007, que incluye las reformas y adiciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 06 de abril del 2009 y 25 de junio de 2010.

DÉCIMA SEGUNDA.- “EL FONATUR” se compromete a proporcionar a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” todos los datos necesarios para que éste pueda desarrollar sus actividades y a su vez “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se compromete a manejar todos los datos que se le proporcionen, con carácter estrictamente confidencial y aprovecharlos única y exclusivamente en función del mejor desarrollo de sus actividades a favor de “EL FONATUR”.

La violación de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” a lo contenido en esta cláusula, da lugar a la rescisión del presente contrato abierto. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” será plenamente responsable por cualquier daño o perjuicio que pudiera ocasionar en la prestación de “LOS SERVICIOS” aquí contratados, ya fuere ante “EL FONATUR” o ante terceros por utilizar la información proporcionada por “EL FONATUR” sin respetar la obligación de mantenerla bajo estricta confidencialidad. Dicha obligación deberá de transmitirla al personal que labore para “EL



PRESTADOR DEL SERVICIO” en “LOS SERVICIOS” objeto del presente instrumento.

DÉCIMA TERCERA.- Cualquier modificación al presente contrato abierto, deberá realizarse en términos del Artículo 52 de LA LEY.

DÉCIMA CUARTA.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” será responsable de la presentación a “EL FONATUR” de sus facturas en tiempo y forma a efecto que al término del presente contrato abierto quede cubierta la totalidad de los pagos establecidos en el presente instrumento.

DÉCIMA QUINTA.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a responder de la deficiencia o mala calidad de “LOS SERVICIOS”, inclusive de los errores cometidos en su ejecución, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiera incurrido en “LOS SERVICIOS”, obligándose a resarcir a “EL FONATUR” de cualquier daño o perjuicio que le pudiera ocasionar dicha situación con la obligación de subsanarla, conforme a lo previsto en este contrato abierto.

DÉCIMA SEXTA.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato abierto, mediante cheque certificado, cheque de caja, depósito en efectivo a favor de “EL FONATUR”, carta de crédito irrevocable o fianza expedida por compañía autorizada para ello a favor de “EL FONATUR” por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo total del presente contrato abierto sin considerar el I.V.A., “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” queda obligado a entregar a “EL FONATUR” la garantía en cuestión, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato abierto. Dicha garantía de cumplimiento del presente contrato abierto será indivisible.

En el supuesto de que los montos originalmente pactados en el presente contrato abierto se modifiquen, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a ampliar la garantía de cumplimiento en el porcentaje mencionado en el párrafo anterior. Dicha previsión opera cuando se modifique el monto, el plazo o la vigencia.

Dicha garantía de cumplimiento estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva, de forma tal que su vigencia no podrá



acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato abierto principal o fuente de las obligaciones del contrato abierto, en la inteligencia que solo podrá ser cancelada mediante autorización expresa por escrito de “EL FONATUR”.

Si se trata de garantizar con póliza de fianza “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a constituir en la forma y términos previstos por LA LEY, su Reglamento, y demás disposiciones legales en la materia, la póliza a que haya lugar con motivo del cumplimiento del presente instrumento jurídico expedida por institución afianzadora legalmente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas con vigencia igual a la del período de la prestación de “LOS SERVICIOS”, más 6 (seis) meses a partir de que concluya la prestación de “LOS SERVICIOS”, la cual deberá contener las siguientes declaraciones expresas de la institución que la otorgue.

Si para garantizar el cumplimiento del presente contrato abierto por parte de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, es mediante fianza deberá contener las siguientes declaraciones expresas de la institución que la otorgue:

- a) Que se expide a favor de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo como Fiduciaria en el Fideicomiso denominado Fondo Nacional de Fomento al Turismo, y que se otorga atendiendo a todas las estipulaciones establecidas en el contrato abierto _____.
- b) Que para ser liberada la fianza será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de “EL FONATUR” del cumplimiento total de las obligaciones contractuales.
- 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 abierto _____, así como durante la sustanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente que quede firme, salvo que las partes se otorguen finiquito.
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en los artículos 282 y 283 de



la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

- e) Esta fianza permanecerá en vigor durante la sustanciación de todos los recursos legales y se somete expresamente al procedimiento de ejecución establecido en los artículos 178 y 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en vigor, asimismo renuncian al derecho que les otorga el artículo 179 de la citada ley.
- f) En caso de prórrogas o esperas a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato abierto ____, deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza.

Una vez cumplidas las obligaciones derivadas del presente contrato abierto a entera satisfacción de “EL FONATUR”, la Gerencia de Sueldos y Prestaciones de “EL FONATUR” procederá a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de las garantías de cumplimiento del contrato abierto.

DÉCIMA SÉPTIMA.- Cuando “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” incumpla con las obligaciones pactadas en el presente contrato abierto, “EL FONATUR” en cualquier momento podrá iniciar el procedimiento de rescisión conforme a lo establecido en el artículo 54 de LA LEY, y artículos 98 y 99 de su Reglamento.

Las causales para la rescisión del contrato abierto, por causas imputables a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, serán las siguientes:

- a) Por prestar “LOS SERVICIOS” deficientemente y/o por no apegarse a lo estipulado en el presente contrato abierto.
- b) Por impedir el desempeño normal de labores de “EL FONATUR” durante la prestación de “LOS SERVICIOS”.
- c) Por suspensión injustificada de “LOS SERVICIOS” o por negarse a corregir lo rechazado por “EL FONATUR”, conforme a este contrato abierto.



- d) Por contravenir la cesión de derechos, conforme a lo establecido en la Cláusula Décima Primera del presente contrato abierto.
- e) Cuando autoridad competente lo declare en concurso mercantil o alguna figura análoga, o bien se encuentre en cualquier otra situación que afecte su patrimonio, en tal forma que le impida cumplir con las obligaciones asumidas en el presente contrato abierto.
- f) Por contravenir los términos y condiciones del presente contrato abierto o las disposiciones de LA LEY, su Reglamento y los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.
- g) Si se comprueba que la manifestación de que no se encuentra en los supuestos de los artículos 50 y 60 de LA LEY se realizó con falsedad.
- h) Si se comprueba que la manifestación del artículo 49 fracción IX, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas la realizó con falsedad.
- i) Cuando se agote el equivalente al monto máximo de la garantía de cumplimiento del presente contrato abierto, por concepto de penas convencionales.
- j) Cuando sin motivo justificado no acate las órdenes proporcionadas por "EL FONATUR".
- k) Por no presentar la garantía de cumplimiento, en los términos previstos en el presente contrato abierto.
- l) Por presentar una garantía de cumplimiento apócrifa.
- m) En general cualquier incumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato abierto y de su **Anexo 01** o por cualquier otra causa imputable a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" similar a las anteriormente mencionadas.



“EL FONATUR” y “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” convienen que “EL FONATUR” se reserva el derecho de rescindir administrativamente el presente contrato abierto, sin necesidad de declaración judicial, si “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” no cumple las obligaciones derivadas de sus estipulaciones o de LA LEY.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” será el único responsable de “LOS SERVICIOS”, en el plazo establecido, con las especificaciones contratadas, así como de responder de los defectos, daños y perjuicios que se ocasionen por el incumplimiento, mala calidad en “LOS SERVICIOS” desempeñados, impericia, negligencia y de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido y que le sea reclamada por “EL FONATUR” en los términos del presente contrato abierto.

Las partes convienen, para el caso de rescisión por causas imputables a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, que ésta se verifique de pleno derecho y sin necesidad de obtener declaración judicial que así lo determine, sujetándose para tal efecto al siguiente procedimiento:

- 1) Se iniciará a partir de que a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes.
- 2) Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- 3) La determinación de dar o no por rescindido el contrato abierto deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a lo señalado en el inciso 1) anterior.
- 4) Cuando se rescinda el contrato abierto se formulará y se notificará el finiquito correspondiente, dentro de los 20 días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar “EL FONATUR” por concepto de “LOS SERVICIOS” prestados hasta el momento de la rescisión.



Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato abierto, se prestaren “LOS SERVICIOS”, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de “EL FONATUR” de que continua vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

“EL FONATUR” podrá determinar no dar por rescindido el contrato abierto, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del contrato abierto pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tienen encomendadas. En este supuesto deberá elaborar un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato abierto resultarían más desfavorables para “EL FONATUR”.

Al no dar por rescindido el contrato abierto, “EL FONATUR” establecerá con “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de LA LEY, lo anterior sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales por atraso que, en su caso resulten procedentes.

DECIMA OCTAVA.- Las partes están de acuerdo en que se podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato abierto cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir “LOS SERVICIOS” originalmente contratados, 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 abierto, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública. En estos supuestos “EL FONATUR” reembolsará a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato abierto correspondiente; bastando para tal efecto que “EL FONATUR” dé el aviso por escrito a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” con 15 (quince) días naturales de anticipación exclusivamente. “EL PRESTADOR DEL



SERVICIO" acepta de conformidad y sin reservas legales la terminación anticipada de este contrato abierto.

Si "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" quisiera dar por terminado el presente contrato abierto, tendrá que solicitarlo a "EL FONATUR" y sólo en caso de negativa, podrá ejecutar las acciones legales correspondientes.

"EL FONATUR" podrá suspender temporalmente y en cualquier momento, en todo o en parte, el cumplimiento del presente contrato abierto, previo pacto entre las partes del plazo de suspensión por causas justificadas, sin que ello implique su terminación definitiva.

El presente contrato abierto podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, una vez que se hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión, de no resultar posible lo anterior se podrá dar inicio a la terminación anticipada del contrato abierto.

Ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento del presente contrato abierto, que resulte directa o indirectamente de caso fortuito o fuerza mayor, cuando éstos sean debidamente justificados o demostrados por la parte correspondiente.

En este caso, y en cualquier otro, siempre y cuando esté debidamente justificado y las partes expresen su conformidad, se podrá modificar el contrato abierto en aumento o reducción de fecha o plazo de ejecución, así como de monto mediante el convenio correspondiente, no procediendo en este caso la aplicación de penas convencionales por atraso.

No obstante lo anterior, "EL FONATUR" bajo su responsabilidad podrá suspender la ejecución de "LOS SERVICIOS" en cuyo caso, únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente efectuados.

DECIMA NOVENA.- En caso de existir atraso por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en la prestación de "LOS SERVICIOS" por causas imputables a él mismo, se le sancionará con una pena convencional consistente en:

OBLIGACIONES Y PENALIZACIONES.



El cobro de las penalizaciones se realizará mediante pago por transferencia electrónica que el proveedor realice a favor de EL FONATUR, previa facturación de este concepto por parte de esta Institución.

Lo anterior, sin perjuicio de que, a falta de pago, la penalización se haga efectiva mediante descuento de los saldos pendientes de pago a favor del proveedor por concepto de la administración del servicio. Dicho descuento se aplicará en el mes en que se tenga conocimiento del evento que da motivo a la penalización.

En la ejecución del contrato resultarán aplicables las penalizaciones que a continuación se indican:

Obligación	Nivel de servicio	Penalización por incumplimiento (expresados en pesos M.N.)
Pago a prestadores de servicios médicos (numeral 4 del presente Anexo).	Máximo 18 días hábiles a partir de la presentación de su comprobante fiscal, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos.	Por comprobante fiscal del prestador de servicios: De 19 a 24 días hábiles: \$150.00 M.N. De 25 a 30 días hábiles: \$300 M.N. A partir de 31 días y por cada 5 días hábiles de retraso: \$150.00 M.N. pesos adicionales.
Niveles de servicio del Centro de Atención Telefónica (apartado 2.1 del presente Anexo).	Tiempo promedio mensual máximo de atención una vez contestada la llamada de 3 minutos.	\$2,000.00 M.N. por incumplimiento del promedio mensual reportado.
	Tiempo de resolución de llamada para autorizaciones de servicios no mayor a 5 minutos.	\$2,000.00 M.N. por incumplimiento del promedio mensual reportado.
	Promedio de abandono de llamadas al mes no mayor al 5%.	\$2,000.00 M.N. por incumplimiento del promedio mensual reportado.
Entrega del Reporte de Tiempos de Pago (numeral 4 del presente Anexo).	Entrega durante los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al que se reporta;	\$1,000.00 M.N., la cual se aplicará en forma acumulativa a partir del sexto día, y por cada periodo excedente de 10 días hábiles.



Obligación	Nivel de servicio	Penalización por incumplimiento (expresados en pesos M.N.)
Directorio Médico (numeral 2.2 del presente Anexo).	Actualización permanente del Directorio Médico.	Pena por caso identificado de \$2,000.00 M.N.
Reporte Ejecutivo (apartado 5, inciso g del presente Anexo).	Entrega dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al que se reporta.	\$1,000.00 M.N., la cual se aplicará en forma acumulativa a partir del décimo primer día hábil, y por cada periodo excedente de 5 días hábiles.
Resultados de la Evaluación de la Calidad de los Servicios y del Desempeño del Proveedor (numeral 1.9 del presente Anexo).	Fecha acordada entre las partes.	\$2,000.00 M.N., la cual se aplicará en forma acumulativa a partir del día siguiente a la fecha acordada para la entrega, y por cada periodo excedente de 5 días naturales.
Verificación de certificaciones y recertificaciones de los prestadores de servicios médicos de la red (numeral 1.4 del presente Anexo).	Conforme al programa anual.	\$1,000.00 M.N., por evento, de conformidad con lo que se establezca en el programa anual.
Utilización del expediente clínico electrónico por parte de la red médica.	Menor al 100% de utilización.	\$1,000.00 conforme al reporte mensual de utilización del expediente clínico electrónico.
Asegurar la no duplicidad de servicios, pago a prestadores de servicios en apego a tabuladores y precios en convenio, descuentos y no extravío de documentación	Por evento identificado.	10% del importe total (antes de impuestos) de los servicios con anomalías detectados en el transcurso del año por EL FONATUR.



Obligación	Nivel de servicio	Penalización por incumplimiento (expresados en pesos M.N.)
(numeral 4 del presente Anexo).		

Asimismo, se aplicará una penalización del 1% del costo de la administración mensual en el caso de incumplimiento en el otorgamiento de los servicios médicos establecidos contractualmente; es decir, cualquiera de los que se solicitaron y que no se especifiquen en el presente apartado.

El pago de “LOS SERVICIOS” quedará condicionado proporcionalmente al pago que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deba efectuar por concepto de penas convencionales.

La aplicación de penas convencionales se debe ajustar a lo siguiente:

1. “EL FONATUR” a través de un oficio notificará a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” la(s) pena(s) convencional(es) a que se encuentra sujeto por atraso de sus obligaciones contraídas.
2. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a responder por escrito dentro de un lapso de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente que reciba la notificación, manifestando a lo que a su derecho convenga, ya que de no hacerlo se considerará como aceptación de su parte y “EL FONATUR” procederá a aplicar la pena correspondiente.
3. Analizando lo manifestado por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, “EL FONATUR” rectificará o ratificará la procedencia de la pena convencional imputada y procederá al trámite correspondiente.
4. Las penas convencionales procedentes, deben ser aplicadas en:
 - 4.1. La factura que ampare el pago del “LOS SERVICIOS”.
 - 4.2. Con cheque de caja a favor de “EL FONATUR”, en caso de que ya no sea posible aplicarlo en las facturas. En caso de que el cheque no sea



pagado, se aplicará lo dispuesto en el artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, acepta que en caso de no pagar la pena convencional, “FONATUR” podrá aplicar deducciones al pago que tenga a favor de éste en términos del artículo 53 Bis de LA LEY y 97 de su Reglamento.

VIGÉSIMA.- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” reconoce que los derechos de autor y de propiedad industrial que sean susceptibles de ser registrados y patentados, en términos de la Ley Federal de Derechos de Autor y de la Ley de la Propiedad Industrial, respectivamente, que resulten de “LOS SERVICIOS” descritos en este contrato abierto, serán propiedad del “EL FONATUR” exclusivamente, y en consecuencia, cualquier código fuente desarrollado así como los rendimientos derivados de su explotación, aprovechamiento o venta conforme a las leyes aplicables en la materia, pasarán únicamente a beneficio del “EL FONATUR”, por lo que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” no se reserva derecho alguno sobre “LOS SERVICIOS”.

VIGÉSIMA PRIMERA. - Las partes señalan como su domicilio para fines del presente contrato abierto:

“EL FONATUR”:

Tecoyotitla No. 100, Col. Florida,
C.P 01030, Ciudad de México.
Tel. 5090-4200

“EL PRESTADOR DEL XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
SERVICIO”:

En caso de que alguna de las partes cambie su domicilio convencional, deberá notificarlo a la otra por escrito dentro de los 15 días naturales anteriores a dicho cambio. Mientras las partes no se notifiquen por escrito el cambio de domicilio los avisos, notificaciones y demás diligencias de carácter judicial o extrajudicial, se practicarán válidamente en los domicilios indicados.



VIGÉSIMA SEGUNDA.- Queda expresamente pactado que el hecho de que “EL FONATUR” no hiciere uso de sus derechos conforme a lo dispuesto en este contrato abierto, no significa ni implica renuncia de los mismos, ni impedimento legal para ejercerlos posteriormente.

VIGÉSIMA TERCERA.- En todo lo no previsto en este contrato abierto, se estará a lo dispuesto en LA LEY, su Reglamento en vigor, y en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de “EL FONATUR” siendo de aplicación supletoria en lo que corresponda el Código Civil Federal, Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles y las demás leyes que en razón de su naturaleza jurídica le son aplicables.

VIGÉSIMA CUARTA.- Conforme a lo dispuesto en los artículos 3, 110, y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás relativos y aplicables de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la información que se haya generado con motivo del presente contrato abierto es pública, salvo aquello que en términos de la normatividad en la materia antes citada sea confidencial y/o se clasifique como reservada.

VIGÉSIMA QUINTA.- En caso de desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato abierto, las partes podrán presentar ante la Secretaría de la Función Pública, la solicitud de conciliación en términos de lo dispuesto por los artículos 77, 78 y 79 de LA LEY. En caso de no existir conciliación, las controversias que se susciten con motivo de la interpretación o aplicación de este contrato abierto serán resueltas por los tribunales federales competentes en la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiere corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

VIGÉSIMA SEXTA.- Para la recepción de “LOS SERVICIOS”, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” comunicará por escrito a “EL FONATUR” el cumplimiento de “LOS SERVICIOS” que se le encomendó, a efecto de que este último verifique que está realmente prestado dentro del plazo establecido en el presente contrato abierto, para proceder a su recepción formal, conforme a lo señalado en los requisitos y plazos que para tal efecto establece LA LEY y demás disposiciones Reglamentarias Administrativas.



Leído que fue por las partes y sabedores de su contenido y alcance legal, se firma el presente contrato abierto en tres tantos, rubrica al margen en todas sus fojas útiles y en la foja final firma al calce en la Ciudad de México, ---- de ----- de -----.

POR "EL FONATUR"

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

APODERADO

**POR "EL PRESTADOR DEL
SERVICIO"**

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

APODERADO

POR "EL FONATUR"

NOTA:

El presente modelo de contrato abierto podrá ser modificado y/o adecuado sin limitación alguna por parte de "EL FONATUR", a fin de ser ajustado a las características y especificaciones a esta convocatoria una vez adjudicado el mismo, para su formalización con el prestador del servicio que resulte ganador del presente procedimiento de contratación.

A N E X O 0 3

FORMA DE REDACCIÓN DE LA PÓLIZA DE FIANZA QUE GARANTICE EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PACTADAS EN EL CONTRATO ABIERTO.

QUE ES A FAVOR DE NACIONAL FINANCIERA, S.N.C., INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO COMO FIDUCIARIA EN EL FIDEICOMISO DENOMINADO FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO, PARA GARANTIZAR POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" _____ EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PACTADAS EN EL CONTRATO ABIERTO NO. _____, DE FECHA _____, CON UN IMPORTE MÍNIMO DE \$----- (----- PESOS 00/100 M.N.) SIN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, Y UN IMPORTE MÁXIMO DE \$----- (----- PESOS 00/100 M.N.) SIN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, RELATIVO A LA **"CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OTORGAMIENTO DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL A NIVEL NACIONAL,**



A TRAVÉS DE UNA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS TALES COMO MÉDICOS DE PRIMER NIVEL Y DE ESPECIALIDAD, HOSPITALES, FARMACIAS Y SERVICIOS AUXILIARES, ENTRE OTROS, PARA LAS Y LOS JUBILADOS, PENSIONADOS DE FONATUR Y LAS Y LOS BENEFICIARIOS DE ÉSTOS”, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES CONTENIDAS EN EL CITADO CONTRATO ABIERTO DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. EN COMPRANET **LA-021W3N003-E13-2019.**

SI PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ABIERTO POR PARTE DE “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, ES MEDIANTE FIANZA, ÉSTE SE OBLIGA A CONSTITUIR EN LA FORMA Y TÉRMINOS PREVISTOS POR LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SU REGLAMENTO, Y DEMÁS DISPOSICIONES LEGALES EN LA MATERIA, LA PÓLIZA A QUE HAYA LUGAR CON MOTIVO DEL CUMPLIMIENTO DEL INSTRUMENTO JURÍDICO _____, MISMA QUE DEBERÁ SER EXPEDIDA POR INSTITUCIÓN AFIANZADORA LEGALMENTE CONSTITUIDA EN TÉRMINOS DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS, CON VIGENCIA IGUAL A LA DEL PERIODO DE LA PRESTACIÓN DE “LOS SERVICIOS”, MÁS SEIS MESES A PARTIR DE QUE CONCLUYA LA PRESTACIÓN DE “LOS SERVICIOS” DEL CONTRATO ABIERTO. LA CUAL DEBERÁ CONTENER LAS SIGUIENTES DECLARACIONES EXPRESAS DE LA INSTITUCIÓN QUE LA OTORQUE:

A) QUE SE EXPIDE A FAVOR DE NACIONAL FINANCIERA, S.N.C., INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO COMO FIDUCIARIA EN EL FIDEICOMISO DENOMINADO FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO, Y QUE SE OTORGA ATENDIENDO A TODAS LAS ESTIPULACIONES ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO ABIERTO _____.

B) QUE PARA SER LIBERADA LA FIANZA SERÁ REQUISITO INDISPENSABLE LA MANIFESTACIÓN EXPRESA Y POR ESCRITO DE NACIONAL FINANCIERA, S.N.C., INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO COMO FIDUCIARIA EN EL FIDEICOMISO DENOMINADO FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO, DEL CUMPLIMIENTO TOTAL DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

C) QUE LA FIANZA PERMANECERÁ VIGENTE DURANTE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN QUE GARANTICE Y CONTINUARÁ VIGENTE EN CASO DE QUE SE OTORQUE PRÓRROGA AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ABIERTO _____, ASÍ COMO DURANTE LA SUSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES O DE LOS JUICIOS QUE SE INTERPONGAN Y HASTA QUE SE DICTE RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE QUE QUEDE FIRME, SALVO QUE LAS PARTES SE OTORGUEN FINIQUITO.



D) QUE LA AFIANZADORA ACEPTA EXPRESAMENTE SOMETERSE A LOS PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN PREVISTOS EN LOS ARTÍCULOS 282 Y 283 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS, AÚN PARA EL CASO DE QUE PROCEDIERA EL COBRO DE INDEMNIZACIÓN POR MORA, CON MOTIVO DEL PAGO EXTEMPORÁNEO DEL IMPORTE DE LA PÓLIZA DE FIANZA REQUERIDA.

E) ESTA FIANZA PERMANECERÁ EN VIGOR DURANTE LA SUSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES Y SE SOMETE EXPRESAMENTE AL PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 178 Y 282 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS EN VIGOR, ASIMISMO RENUNCIAN AL DERECHO QUE LES OTORGA EL ARTÍCULO 179 DE LA CITADA LEY.

F) EN CASO DE PRÓRROGAS O ESPERAS A “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” DERIVADAS DE LA FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS DE AMPLIACIÓN AL MONTO O AL PLAZO DEL CONTRATO ABIERTO _____, DEBERÁ REALIZAR LA MODIFICACIÓN CORRESPONDIENTE A LA FIANZA.

UNA VEZ CUMPLIDAS LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO ABIERTO _____ A ENTERA SATISFACCIÓN DE “EL FONATUR”, LA GERENCIA DE SUELDOS Y PRESTACIONES DE “EL FONATUR” PROCEDERÁ A EXTENDER LA CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES PARA QUE SE DÉ INICIO A LOS TRÁMITES PARA LA CANCELACIÓN DE LAS GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ABIERTO _____.



VIII. FORMATOS QUE FACILITEN Y AGILICEN LA PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE LAS PROPOSICIONES

F O R M A T O 0 1

[En papel membretado del participante]

INFORMACIÓN PARA ACREDITAR LA EXISTENCIA Y PERSONALIDAD DEL LICITANTE

CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

No. EN COMPRANET LA-021W3N003-E13-2019

Fondo Nacional de Fomento al Turismo P R E S E N T E

Yo, (nombre) , manifiesto BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados y que cuento con facultades suficientes para suscribir la proposición de la presente **Licitación Pública Nacional Electrónica** (y en su caso firma del contrato abierto), a nombre y representación de: (nombre de la persona física o moral).

Clave del Registro Federal de Contribuyentes:	
Domicilio.- Calle y Número:	
Colonia:	Delegación o Municipio:
Código Postal:	Entidad Federativa:
Teléfono(s) (opcional):	Fax (opcional):
Correo electrónico (opcional):	
No. de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva:	Fecha:
Nombre, número y circunscripción del Notario Público ó Fedatario que las protocolizó:	
No. de la escritura pública en la que constan Reformas o modificaciones al acta constitutiva:	Fecha:



F O R M A T O 0 2

[En papel membretado del participante]

MANIFESTACIÓN DE QUE EL LICITANTE ES DE NACIONALIDAD MEXICANA

CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NO. EN COMPRANET LA-021W3N003-E13-2019

_____ de _____ de _____ (1)

Fondo Nacional de Fomento al Turismo

P R E S E N T E

Me refiero al procedimiento _____ **(ANOTAR NÚMERO Y OBJETO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA)** _____,

En el que mi representada, la empresa _____ **(ANOTAR EL NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE)** _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad que es de nacionalidad mexicana.

POR EL LICITANTE

(Nombre de la Empresa)

(Nombre y firma del representante legal)



F O R M A T O 0 3

[En papel membretado del participante]

DECLARACIÓN ESCRITA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD DE NO ENCONTRARSE EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS POR LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NO. EN COMPRANET LA-021W3N003-E13-2019

Fondo Nacional de Fomento al Turismo

P R E S E N T E

Quien suscribe, Sr. (escribir el nombre de la persona física apoderado o representante legal) en mi carácter de (términos en que este otorgando el mandato), representante legal de, (escribir el nombre de la persona física o persona moral) lo que acreditó con (datos del documento que acredite su personalidad), **“MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD”**, que mi representada, sus accionistas y asociados, no se encuentran en alguno de los supuestos establecidos por los artículos 50 y 60 de La Ley.

Lo anterior para los fines y efectos que haya lugar.

Protesto lo Necesario.

(Nombre y firma de la persona física o del representante legal).



NOTA: En el supuesto de que el licitante se trate de una persona física, se deberá ajustar el presente formato en su parte conducente.

F O R M A T O 0 4

[En papel membretado del participante]

DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD

CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

No. EN COMPRANET LA-021W3N003-EI3-2019

Ciudad de México, a ____ de _____ de 2019.

Fondo Nacional de Fomento al Turismo

P R E S E N T E

Por este conducto, quien suscribe, Sr. (nombre de la persona física o del apoderado o representante legal), **“DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD”** que (denominación o razón social) a quien represento, por sí mismo o a través de interpósita persona, se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos del Fondo Nacional de Fomento al Turismo, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes.

Lo anterior para los fines y efectos a que haya lugar.

A t e n t a m e n t e ,



**(NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE O
APODERADO LEGAL DE LA EMPRESA)**

NOTA: En el supuesto de que el licitante se trate de una persona física, se deberá ajustar el presente formato en su parte conducente.

F O R M A T O 0 5

[En papel membretado del participante]

**ESCRITO QUE DEBERAN PRESENTAR LAS PERSONAS PARA
INTERVENIR EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE
PROPOSICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS PARA DAR
CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTICULO 29 FRACCIÓN VI DE
LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL
SECTOR PUBLICO**

CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

No. EN COMPRANET LA-021W3N003-E13-2019

_____ de _____ de _____ (1)

(2)

PRESENTE

CON REPRESENTANTE

Me refiero a la Licitación Pública Nacional Electrónica No. _____ (3) en cuyo Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones mi representada, (4) _____ tiene interés en participar.

SIN REPRESENTANTE



Me refiero a la Licitación Pública Nacional Electrónica No. (3) en cuyo Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones tengo interés en participar.

Sobre el particular, y en los términos de lo previsto en el artículo 29 fracción VI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público manifiesto bajo protesta de decir verdad, que cuento con facultades suficientes para comprometerme por mí o por mi representada, sin que resulte necesario acreditar mi personalidad jurídica. Sin embargo me permito informar los siguientes datos:

DATOS DEL LICITANTE

Registro Federal de Contribuyentes:

Nombre:

Domicilio Fiscal:

Descripción del objeto social:

Número y fecha de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva:

DATOS DEL REPRESENTANTE

Registro Federal de Contribuyentes:

Nombre:

Domicilio Fiscal:

Número y fecha de la escritura pública mediante la cual fueron otorgadas facultades DE PRESENTACION:

Nombre, número y circunscripción del Notario Público o Fedatario Público que la protocolizó:

ATENTAMENTE

(5)

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NUMERO	INSTRUCCIÓN
--------	-------------



(1)	Señalar la fecha de suscripción del documento.
(2)	Anotar el nombre de la dependencia o entidad convocante.
(3)	Indicar el número respectivo.
(4)	Citar el nombre o razón social o denominación de la empresa.
(5)	Anotar el nombre y firma del interesado o de su representante.

F O R M A T O 0 6

[En papel membretado del participante]

MANIFESTACIÓN, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DE LA ESTRATIFICACIÓN DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES)

(REQUISITO OPCIONAL)

CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NO. EN COMPRANET LA-021W3N003-E13-2019

_____ de _____ de _____ (1)

_____ (2)
Presente.



Me refiero al procedimiento de _____(3)_____ No. _____(4)_____ en el que mi representada, la empresa _____(5)_____, participa a través de la presente proposición.

Al respecto y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** que mi representada está constituida conforme a las leyes mexicanas, con Registro Federal de Contribuyentes _____(6)_____, y asimismo que considerando los criterios (sector, número total de trabajadores y ventas anuales) establecidos en el Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009, mi representada tiene un Tope Máximo Combinado de _____(7)_____, con base en lo cual se estatifica como una empresa _____(8)_____.

De igual forma, declaro que la presente manifestación la hago teniendo pleno conocimiento de que la omisión, simulación o presentación de información falsa, son infracciones previstas en los Capítulos III y IV del Título Tercero de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, sancionables en términos de lo dispuesto por el artículo 81, de dicha Ley, y demás disposiciones aplicables.

ATENTAMENTE

_____ (9) _____

Instructivo de llenado



Llenar los campos conforme aplique tomando en cuenta los rangos previstos en el Acuerdo antes mencionado.

1. Señalar la fecha de suscripción del documento.
2. Anotar el nombre de la convocante.
3. Precisar el procedimiento de contratación de que se trate (licitación pública o invitación a cuando menos tres personas).
4. Indicar el número de procedimiento de contratación asignado por CompraNet.
5. Anotar el nombre, razón social o denominación del licitante.
6. Indicar el Registro Federal de Contribuyentes del licitante.
7. Señalar el número que resulte de la aplicación de la expresión: Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) x10% + (Ventas anuales en millones de pesos) x 90%. Para tales efectos puede utilizar la calculadora MIPYME disponible en la página <http://www.comprasdegobierno.gob.mx/calculadora>
Para el concepto "Trabajadores", utilizar el total de los trabajadores con los que cuenta la empresa a la fecha de la emisión de la manifestación.
Para el concepto "ventas anuales", utilizar los datos conforme al reporte de su ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales, expresados en millones de pesos.
8. Señalar el tamaño de la empresa (Micro, Pequeña o Mediana), conforme al resultado de la operación señalada en el numeral anterior.
9. Anotar el nombre y firma del apoderado o representante legal del licitante.

F O R M A T O 0 7

[En papel membretado del participante]

PROPUESTA TÉCNICA

CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA



No. EN COMPRANET LA-021W3N003-E13-2019

Con este documento presento mi propuesta técnica en el procedimiento mencionado, para la prestación de los servicios relativos a: _____ **(1)** _____, la cual se integra de la siguiente manera:

PARTIDA _____ **(2)** _____.

Descripción Completa de los servicios
(3)

Asimismo deberá transcribir el anexo técnico completo e íntegro especificado en el numeral II de la Convocatoria.

NOMBRE DEL LICITANTE: _____ **(4)** _____.

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____ **(5)** _____.

FIRMA: _____ **(6)** _____.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NUMERO	INSTRUCCIÓN
(1)	Incluir el objeto de la Licitación Pública Nacional Electrónica



(2)	Anotar el número de partida
(3)	Anotar la descripción completa de los servicios
(4)	Anotar el nombre del licitante
(5)	Anotar el nombre del representante legal de la empresa licitante
(6)	Firma del representante legal



F O R M A T O 0 8

[En papel membretado del participante]

PROPUESTA ECONÓMICA

CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

No. EN COMPRANET LA-021W3N003-E13-2019

EL LICITANTE DEBERÁ PRESENTAR SU PROPUESTA EN FORMATO LIBRE, PERO DEBERÁ CONTENER COMO MÍNIMO LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

Con este documento presento mi propuesta económica en el procedimiento mencionado, para la prestación de los servicios relativos a **(1)** _____, la cual se integra de la siguiente manera:

Partida	Descripción	Precio mensual per cápita (por derechohabiente)
1	Servicios de administración y otorgamiento de atención médica integral a nivel nacional, a través de una red de prestadores de servicios tales como médicos de primer nivel y de especialidad, hospitales, farmacias y servicios auxiliares, entre otros, para los jubilados, pensionados de FONATUR y las y los beneficiarios de éstos para un plazo de 10 meses, contados a partir del 1º de marzo de 2019, la cual considera el inicio de la prestación de los servicios relativos al periodo preoperativo a partir de la notificación del fallo y hasta el 28 de febrero de 2019.	\$ _____

1. La propuesta económica deberá formularse en pesos moneda nacional (M.N.).
2. Los conceptos de cobro distintos a los previstos en el modelo de propuesta económica que, en su caso, incorporen los licitantes a su propuesta, se tendrán como no puestos, sin que por dicho motivo la propuesta deba desecharse.



3. El formato de propuesta económica es sin perjuicio de los demás conceptos de cobro, según lo establecido en el Anexo Técnico de esta convocatoria.

En cualquier caso, como contraprestación de los servicios, el FONATUR pagará al prestador del servicio dentro de un presupuesto mínimo por la cantidad de \$21'243,187.34 IVA incluido y dentro de un presupuesto máximo por la cantidad de \$53'197,030.34 IVA incluido.

PRECIO MÍNIMO TOTAL DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR PARTIDA ÚNICA:

PRECIO MÁXIMO TOTAL DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR PARTIDA ÚNICA:

EL PRECIO DE LOS SERVICIOS OFERTADOS, DEBERÁ SER SIN CONDICIONAMIENTO, IGUAL GENERAL Y FIJO DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL CONTRATO ABIERTO Y NO ESTARÁ SUJETO A ESCALACIÓN.

Asimismo para la elaboración de su propuesta económica, el licitante deberá tomar en cuenta todas las características del servicio solicitado en el numeral II de esta Convocatoria.

NOMBRE DEL LICITANTE:

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:

FIRMA:



F O R M A T O 0 9

(PAPEL MEMBRETADO DEL LICITANTE)

MANIFESTACIÓN, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 49, FRACCIÓN IX DE LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS

Fondo Nacional de Fomento al Turismo
Dirección de Administración y Finanzas

AT'N: C.P. BLANCA VALLEJO GUZMÁN
SUBDIRECTORA DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS GENERALES

No. en CompraNet:	LA-021W3N003-E13-2019
DESCRIPCIÓN:	"CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OTORGAMIENTO DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL A NIVEL NACIONAL, A TRAVÉS DE UNA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS TALES COMO MÉDICOS DE PRIMER NIVEL Y DE ESPECIALIDAD, HOSPITALES, FARMACIAS Y SERVICIOS AUXILIARES, ENTRE OTROS, PARA LAS Y LOS JUBILADOS, PENSIONADOS DE FONATUR Y LAS Y LOS BENEFICIARIOS DE ÉSTOS"

Quien suscribe, Sr. (escribir el nombre de la persona física apoderado o representante legal) en mi carácter de (términos en que este otorgando el mandato), representante legal de (escribir el nombre de la persona física o persona moral) lo que acredito con (datos del documento que acredite su personalidad), "MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD", (que no me encuentro) (para el caso de persona física) (que mi representada, sus accionistas y asociados) (para el caso de persona moral), (no me encuentro para el caso de persona física) (no se encuentran) (para



el caso de persona moral) en alguno de los supuestos establecidos en la fracción IX del artículo 49 de La Ley General de Responsabilidades Administrativas, que a la letra establece:

“Artículo 49. Incurrirá en **Falta administrativa no grave** el servidor público cuyos actos u omisiones incumplan o transgredan lo contenido en las obligaciones siguientes:

...

IX. Cerciорarse, antes de la celebración de contratos de adquisiciones, arrendamientos o para la enajenación de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza o la contratación de obra pública o servicios relacionados con ésta, que el particular manifieste bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés. Las manifestaciones respectivas deberán constar por escrito y hacerse del conocimiento del Órgano interno de control, previo a la celebración del acto en cuestión. En caso de que el contratista sea persona moral, dichas manifestaciones deberán presentarse respecto a los socios o accionistas que ejerzan control sobre la sociedad.

Para efectos de esta Ley se entiende que un socio o accionista ejerce control sobre una sociedad cuando sean administradores o formen parte del consejo de administración, o bien conjunta o separadamente, directa o indirectamente, mantengan la titularidad de derechos que permitan ejercer el voto respecto de más del cincuenta por ciento del capital, tengan poder decisorio en sus asambleas, estén en posibilidades de nombrar a la mayoría de los miembros de su órgano de administración o por cualquier otro medio tengan facultades de tomar las decisiones fundamentales de dichas personas morales”.

Lo anterior para los fines y efectos que haya lugar.

Protesto lo Necesario.

SECTUR

SECRETARÍA DE TURISMO



FONATUR

(Nombre y firma de la persona física o del representante legal).





FORMATO 10

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS QUE EL LICITANTE ENTREGA A LA CONVOCANTE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES

CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

No. EN COMPRANET LA-021W3N003-E13-2019

Documentación que deberá presentarse como parte de la proposición:

NOMBRE DEL LICITANTE: _____

PUNTO DE REFERENCIA	DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ CONTENER LA PROPOSICIÓN	ENTREGA	
		SÍ	NO
VI. Documentos y datos que deben presentar los licitantes.			
VI.1	Para acreditar su existencia legal y la personalidad jurídica de su representante, el licitante presentará un escrito en el que el firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, mismo que contendrá los datos indicados en el FORMATO 01 de conformidad con lo dispuesto por la fracción V del artículo 48 de El Reglamento, así mismo, deberá proporcionar una dirección de correo electrónico, en caso de contar con la misma.		
VI.2	Declaración en la que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que la persona física o moral que representa es de nacionalidad mexicana. FORMATO 02		
VI.3	Escrito, bajo protesta de decir verdad, en los términos del FORMATO 03 de no ubicarse en los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de La Ley.		
VI.4	Declaración de integridad en la que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que por sí mismo o a través de interpósita persona se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos de la dependencia induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento u otros aspectos que les puedan otorgar condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes. FORMATO 04		
VI.5	Escrito bajo protesta de decir verdad que deberán presentar las personas para intervenir en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 29 fracción VI de La Ley. FORMATO 05		
VI.6	IDENTIFICACIÓN OFICIAL Para el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, el licitante entregará, junto con el sobre cerrado, copia simple por ambos lados de su identificación oficial vigente con fotografía, tratándose de personas físicas y, en el caso de personas morales, de la persona que firme la proposición.		



PUNTO DE REFERENCIA	DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ CONTENER LA PROPOSICIÓN	ENTREGA	
		SÍ	NO
VI.7	El licitante que pertenezca al sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales podrá acceder a la preferencia. Como parte de su proposición, deberá presentar el FORMATO 06 con la información solicitada en el mismo que lo acredite como micro, pequeña o mediana empresa.		
VI.8	Documento en el que conste el acuse de recepción de solicitud de opinión ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), respecto al cumplimiento de las obligaciones fiscales, del licitante y de los que éste subcontrate únicamente en el caso de que el monto de su proposición exceda de \$300,000.00, sin incluir el IVA de conformidad con lo previsto en el artículo 39, fracción VI, Inciso j) de "El Reglamento".		
VI.9	Documento en el que conste el acuse de recepción de solicitud de opinión ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), respecto del cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia de seguridad social, del licitante y de los que éste subcontrate únicamente en el caso de que el monto de su proposición exceda de \$300,000.00, sin incluir el IVA., de conformidad con lo previsto en el artículo 39, fracción VI, Inciso j) de "El Reglamento".		
VI.9 Bis	Documento en el que conste el acuse de recepción de solicitud de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), respecto de encontrarse al corriente en su situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, tanto del licitante como de los que éste subcontrate, de conformidad con lo previsto en la fracción VI, Inciso j) del artículo 39 de "El Reglamento".		
VI.10	En su caso, el convenio firmado por cada una de las personas que integran una proposición conjunta, indicando en el mismo las obligaciones específicas de la contratación que corresponderá a cada una de ellas, así como la manera en que se exigirá su cumplimiento.		
VI.11	Declaración escrita en la que manifiesten el licitante que conoce y acepta todos los requerimientos y condiciones establecidas en la convocatoria.		
IV.1 Requisitos Técnicos			
IV.1.A	El licitante deberá presentar un organigrama de su empresa, que incluya el número total de las personas que intervendrán directamente en la atención de los requerimientos del Fondo, indicando claramente quiénes son las personas con capacidad para la toma de decisiones, así como los roles o responsabilidades que asumirá cada una de ellas.		
IV.1.B	El licitante deberá acreditar la experiencia con que cuentan los responsables de los siguientes procesos críticos: 1. Recepción y análisis de los servicios presentados a cobro por los prestadores de servicios; 2. Pago y seguimiento al pago a prestadores de servicios; 3. Seguimiento al rechazo de servicios;		



PUNTO DE REFERENCIA	DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ CONTENER LA PROPOSICIÓN	ENTREGA	
		SÍ	NO
	<p>4. Red de prestadores de servicios (altas, bajas y cambios de prestadores de servicios; validación de grados académicos y/o certificaciones vigentes de prestadores de servicios médicos);</p> <p>5. Centro de Atención Telefónica (administrativa y médica);</p> <p>6. Atención y seguimiento de quejas, aclaraciones y sugerencias;</p> <p>7. Grupo de asesores médicos, y</p> <p>8. Automatización de procesos.</p> <p>Para tal efecto deberá presentar currículos, certificados, constancias, diplomas, otros elementos de convicción y documentos que resulten idóneos para ello, resaltándose, caso por caso, específicamente de qué proceso es responsable la persona de que se trate.</p>		
IV.1.C	<p>El licitante deberá presentar documentos comprobatorios (certificados, constancias, diplomas u otros elementos de convicción) que acrediten lo siguiente:</p> <p>1. Que cuenta con un mínimo de 2 personas que dominan las técnicas de auditoría médico-administrativa y la elaboración de los correspondientes reportes;</p> <p>2. Que cuenta con un mínimo de 2 personas que dominan el manejo de bases de datos y son capaces de generar reportes estadísticos generales y específicos, así como realizar los análisis correspondientes, y</p> <p>3. Que cuenta con un mínimo de 4 personas que dominan el área de auditoría y control interno, que conocen los procesos críticos del proveedor y que tienen la capacidad de identificar posibles desvíos e implementar puntos de control.</p>		
IV.1.D	<p>El licitante deberá presentar evidencia idónea, emitida por su sistema o equivalente, relativa a los siguientes hechos en el año inmediato anterior:</p> <p>a) Días transcurridos desde la recepción del servicio hasta que el área correspondiente dictamina "Rechazo";</p> <p>b) Días transcurridos desde el dictamen de "Rechazo" hasta la notificación al prestador de servicio, y</p> <p>c) Número promedio de días que tarda el licitante en dispersar los recursos pagados por el cliente al prestador de servicios.</p>		
IV.1.E	<p>El licitante deberá presentar evidencia de que cuenta con un sistema de validación de servicios que asegure al FONATUR no presentar a cobro servicios duplicados, no autorizados o fuera del plazo.</p>		
IV.1.F	<p>El licitante deberá presentar evidencia idónea, emitida por su sistema de telefonía o equivalente, relativa a los siguientes aspectos y correspondiente al promedio del último año:</p> <p>1. Tiempo promedio mensual máximo de atención una vez contestada la llamada de 3 minutos;</p> <p>2. Tiempo de resolución de llamada para autorizaciones de servicios no mayor a 5 minutos, y</p> <p>3. Porcentaje de abandono de llamadas no mayor al 5%.</p>		
IV.1.G	<p>El licitante deberá presentar evidencia idónea que acredite que cuenta con un Sistema de Autorizaciones Automatizadas (IVR o similar) y con un mecanismo de autorizaciones a través del CAT, vía Web y por medio del Expediente Clínico</p>		



PUNTO DE REFERENCIA	DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ CONTENER LA PROPOSICIÓN	ENTREGA	
		SÍ	NO
	Electrónico, así como un sistema alternativo para el caso de que todas las demás fallen.		
IV.1.H	El licitante deberá presentar evidencia idónea que acredite que actualmente cuenta con un Expediente Clínico Electrónico que realiza las funcionalidades requeridas en el Anexo Técnico de esta convocatoria (numeral 2.5), y que además cumple con lo siguiente: 1. Con la "Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico", y la diversa "Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud", publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 15 de octubre de 2012 y 30 de noviembre de 2012, respectivamente; 2. Que cuenta con la funcionalidad para el uso del catálogo "CIE-10" (Clasificación Internacional de Enfermedades, décima versión, correspondiente a la versión en español de la versión inglesa ICD) y de los códigos "CPT"; 3. Que cuenta con una funcionalidad relacionada con la interacción de medicamentos (idoneidad de tratamientos) y conciliación de fármacos; 4. Que cuenta con una funcionalidad para la confidencialidad de uso de datos personales, y 5. Que cuenta con capacidad de almacenamiento de datos.		
IV.1.I	El licitante deberá presentar evidencia idónea que acredite que actualmente cuenta con una plataforma que realiza las funcionalidades descritas en el numeral 3 del Anexo Técnico .		
IV.1.J	El licitante deberá presentar evidencia de tener celebrados al menos tres convenios con los Institutos Nacionales de Salud que se indican en el Apéndice "e" del Anexo Técnico de esta convocatoria, que se encuentren vigentes a la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones, y cuyo objeto esté relacionado con el otorgamiento de los servicios que ofrecen dichos Institutos a los clientes del proveedor. Se tomará como válida la carta de compromiso o de intención que el licitante presente para acreditar la firma de los convenios solicitados, pero firmada por el Instituto Nacional de Salud de que se trate.		
IV.1.K	El licitante deberá presentar evidencia que acredite que cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social.		
IV.1.L	El licitante deberá presentar copia de los contratos, o bien los documentos idóneos que acrediten que ha celebrado contratos con instituciones públicas o privadas, relativos a la prestación de servicios de administración y otorgamiento de atención médica o similares a los descritos en el Anexo Técnico.		
IV.1.M	El licitante deberá presentar al menos 3 contratos y un máximo de 10, o bien los documentos idóneos con vigencia mínima de un año, que acrediten la celebración de igual número de contratos con instituciones públicas o privadas, con características específicas y condiciones similares a las requeridas o en materia de servicios médicos. Dichos contratos deberán haber sido suscritos o		



PUNTO DE REFERENCIA	DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ CONTENER LA PROPOSICIÓN	ENTREGA	
		SÍ	NO
	adjudicados con anterioridad a la fecha de la convocatoria de esta licitación pública.		
IV.1.N	El licitante deberá presentar copia del documento, organigrama o equivalente que incluya la organización de los recursos humanos de que dispone para prestar los servicios a su clientela en general, así como información sobre el número y tipo de proveedor, de prestadores de servicios que actualmente tiene contratados a nivel nacional para el otorgamiento del servicio de otorgamiento de atención médica.		
IV.1.O	El licitante deberá presentar los documentos que resulten idóneos para demostrar el cumplimiento adecuado y oportuno de contratos celebrados con instituciones públicas o privadas relativos a servicios con características específicas y condiciones similares a las requeridas, o bien de servicios médicos análogos. La documentación idónea que al efecto podrá entregarse consiste en la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva o una carta de cumplimiento suscrita por el responsable del área que administre el servicio médico, en la Institución de que se trate, en la que conste que los servicios proporcionados lo fueron de administración y otorgamiento de atención médica o servicios médicos análogos, y que dichos servicios fueron adecuada y oportunamente prestados. La carta deberá contener los datos de contacto necesarios para que el FONATUR, en su caso, confirme lo asentado en ella. Si con la documentación presentada no se acredita lo anterior, o bien si lo asentado en las cartas que se proporcionen no logra ser confirmado por el FONATUR, no se asignará puntuación alguna a la propuesta de que se trate.		
	El licitante presentará su propuesta técnica, conforme al FORMATO 07		
IV. 2 Requisitos Económicos			
IV. 2	El licitante presentará su propuesta económica expresando que los precios son fijos e incondicionados durante la vigencia del contrato abierto, en moneda nacional (pesos mexicanos), desglosando el I.V.A., conforme al FORMATO 08		
OTROS			
	El licitante, preferentemente deberá anexar dentro del sobre cerrado, a través del sistema CompraNet, copia escaneada en formato PDF de la proposición.		

ENTREGA

RECIBE

REPRESENTANTE DEL LICITANTE

PRESIDENTE DEL ACTO



Nota informativa

“Requisitos de la denuncia, la autoridad ante quien debe presentarse y las sanciones previstas en la LAASSP, LOPSRM, LGRA, LAPP y RISFP”

Con el propósito de dar cumplimiento a los compromisos pactados en las bases de colaboración celebradas entre la Secretaría de Turismo (SECTUR) y el Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) al amparo del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, hacemos de conocimiento a los participantes en los procedimientos de contratación los requisitos de la denuncia, la autoridad ante quien debe presentarse y las sanciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), Ley de Obras Públicas y Servicios



Relacionados con las Mismas (LOPSRM), Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA), Ley de Asociaciones Público Privadas (LAPP) y Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública (RISFP), en materia de contrataciones públicas.

I.- REQUISITOS PARA LA DENUNCIA Y SANCIONES EN CONTRATACIONES PÚBLICAS

Los requisitos para realizar la denuncia se encuentran establecidos en el artículo décimo de los *“Lineamientos para la atención, investigación y conclusión de quejas y denuncias”*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de abril de 2016, así como en los artículos 49 fracción II, 91, 92 y 93 de la LGRA, por lo que para realizar una denuncia deberá tener los siguientes datos:

- “1. Narración de hechos en forma clara y sucinta en los que se precise circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien datos o indicios mínimos que permitan establecer una investigación.*
- 2. Datos de identificación del servidor público denunciado o del presunto infractor, en tratándose de asuntos de la LFACP.*
- 3. Los escritos presentados por las instituciones denunciantes se deberán acompañar de los elementos probatorios correspondientes.*
- 4. El señalamiento bajo protesta de decir verdad, tratándose de denuncias presentados por particulares en términos de la LFACP.*
- 5. Nombre de la dependencia o entidad en la que ocurrieron los hechos. Cuando no se reúnan los requisitos señalados o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo la investigación para que proceda la queja o denuncia, conforme lo dispuesto en el artículo 10 de la LFRASP, se concluirá por archivo de falta de elementos.”*

Medio a través del cual se podrán realizar las denuncias, artículos 49 fracción II, 91, 92 y 93 de la LGRA.

“Artículo 49. Incurrirá en Falta administrativa no grave el servidor público cuyos actos u omisiones incumplan o transgredan lo contenido en las obligaciones siguientes:

...



II. Denunciar los actos u omisiones que en ejercicio de sus funciones llegare a advertir, que puedan constituir Faltas administrativas, en términos del artículo 93 de la presente Ley;

Artículo 91. La investigación por la presunta responsabilidad de Faltas administrativas iniciará de oficio, por denuncia o derivado de las auditorías practicadas por parte de las autoridades competentes o, en su caso, de auditores externos.

Las denuncias podrán ser anónimas. En su caso, las autoridades investigadoras mantendrán con carácter de confidencial la identidad de las personas que denuncien las presuntas infracciones.

Artículo 92. Las autoridades investigadoras establecerán áreas de fácil acceso, para que cualquier interesado pueda presentar denuncias por presuntas Faltas administrativas, de conformidad con los criterios establecidos en la presente Ley.

Artículo 93. La denuncia deberá contener los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa por la comisión de Faltas administrativas, y podrán ser presentadas de manera electrónica a través de los mecanismos que para tal efecto establezcan las Autoridades investigadoras, lo anterior sin menoscabo de la plataforma digital que determine, para tal efecto, el Sistema Nacional Anticorrupción.”

II.- AUTORIDAD ANTE QUIEN SE DEBE PRESENTAR LA DENUNCIA

De acuerdo al artículo 3, fracción II de la LGRA son autoridades Investigadoras:

I. La autoridad en la Secretaría de la Función Pública en el Poder Ejecutivo Federal;

II. Los Órganos internos de control, la Auditoría Superior de la Federación y las entidades de fiscalización superior de las entidades federativas, así como las unidades de responsabilidades de las Empresas productivas del Estado, encargada de la investigación de Faltas administrativas.”



De acuerdo al artículo 3, fracción III de la LGRA son autoridades Substanciadoras:

I. La Secretaría de la Función Pública en el Poder Ejecutivo Federal;

II. Los Órganos internos de control, la Auditoría Superior y sus homólogas en las entidades federativas, así como las unidades de responsabilidades de las Empresas productivas del Estado que, en el ámbito de su competencia, dirigen y conducen el procedimiento de responsabilidades administrativas desde la admisión del Informe de presunta responsabilidad administrativa y hasta la conclusión de la audiencia inicial. La función de la Autoridad substanciadora, en ningún caso podrá ser ejercida por una Autoridad investigadora."

De acuerdo al artículo 3, fracción IV de la LGRA es autoridad Resolutora:

"Tratándose de Faltas administrativas no graves lo será la unidad de responsabilidades administrativas o el servidor público asignado en los Órganos internos de control. Para las Faltas administrativas graves, así como para las Faltas de particulares, lo será el Tribunal competente."

De acuerdo al artículo 9 de la LGRA:

"En el ámbito de su competencia, serán autoridades facultadas para aplicar la presente Ley:

- I. Las Secretarías;*
- II. Los Órganos internos de control;*
- III. La Auditoría Superior de la Federación y las Entidades de fiscalización superior de las entidades federativas;*
- IV. Los Tribunales;*
- V. Tratándose de las responsabilidades administrativas de los Servidores Públicos de los poderes judiciales, serán competentes para investigar e imponer las sanciones que correspondan, la Suprema Corte de Justicia de la Nación y el Consejo de la Judicatura Federal, conforme al régimen establecido en los artículos 94 y 109 de la Constitución y en su*



reglamentación interna correspondiente; y los poderes judiciales de los estados y el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, así como sus consejos de la judicatura respectivos, de acuerdo a lo previsto en los artículos 116 y 122 de la Constitución, así como sus constituciones locales y reglamentaciones orgánicas correspondientes. Lo anterior, sin perjuicio de las atribuciones de la Auditoría Superior y de las Entidades de fiscalización de las entidades federativas, en materia de fiscalización sobre el manejo, la custodia y aplicación de recursos públicos, y

VI. Las unidades de responsabilidades de las empresas productivas del Estado, de conformidad con las leyes que las regulan. Para tal efecto, contarán exclusivamente con las siguientes atribuciones:

- a)** Las que esta Ley prevé para las autoridades investigadoras y substanciadoras;
- b)** Las necesarias para imponer sanciones por Faltas administrativas no graves, y
- c)** Las relacionadas con la Plataforma digital nacional, en los términos previstos en esta Ley.”

Con base en el párrafo anterior y en concordancia con el artículo 3 inciso D del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, los titulares de los órganos internos de control en las dependencias, entidades y en la Procuraduría General de la República y con los titulares de las áreas de auditoría, de quejas y de responsabilidades de dichos órganos, tendrán el carácter de autoridad.

Por lo anterior se podrá llevar a cabo la denuncia al:

Vía telefónica:

01 800 11 28 700 en el interior de la Republica
2000 2000 y 2000 3000 ext. 2164 en la ciudad de México

En Línea:

<https://www.gob.mx/tramites/ficha/presentacion-de-quejas-y-denuncias-en-la-sfp/SFP54>

A través de CompraNet:



<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/>

Presencial:

En el espacio de contacto ciudadano de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur No. 1735, PB Módulo 3 Col. Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.

Vía correspondencia:

Envía tu escrito libre a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública con domicilio en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Col. Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.

A través del Órgano Interno de Control en FONATUR
Tecoyotitla 100, 1er. Piso Colonia Florida, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01030 en la Ciudad de México

III.- LAS SANCIONES EN LA LAASSP, LOPSRM, LGRA, LAPP Y RISFP

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

Artículo 59. *Los licitantes o proveedores que infrinjan las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, serán sancionados por la Secretaría de la Función Pública con multa equivalente a la cantidad de cincuenta hasta mil veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal elevado al mes, en la fecha de la infracción.*

Cuando los licitantes injustificadamente y por causas imputables a los mismos, no formalicen contratos cuyo monto no exceda de cincuenta veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal elevado al mes, serán sancionados con multa equivalente a la cantidad de diez hasta cuarenta y cinco veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal elevado al mes, en la fecha de la infracción.

Artículo 60. *La Secretaría de la Función Pública, además podrá inhabilitar temporalmente para participar de manera directa o por interpósita persona en procedimientos de contratación o celebrar*



contratos regulados por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a las personas que se encuentren en alguno de los supuestos siguientes:

I. Los licitantes que injustificadamente y por causas imputables a los mismos no formalicen dos o más contratos que les haya adjudicado cualquier dependencia o entidad en el plazo de dos años calendario, contados a partir del día en que haya fenecido el término para la formalización del primer contrato no formalizado.

II. Los proveedores a los que se les haya rescindido administrativamente un contrato en dos o más dependencias o entidades en un plazo de tres años.

III. Los proveedores que no cumplan con sus obligaciones contractuales por causas imputables a ellos y que, como consecuencia, causen daños o perjuicios graves a la dependencia o entidad de que se trate; así como, aquellos que entreguen bienes o servicios con especificaciones distintas de las convenidas.

IV. Las que proporcionen información falsa o que actúen con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del contrato o durante su vigencia, o bien, en la presentación o desahogo de una solicitud de conciliación o de una inconformidad.

V. Las que se encuentren en el supuesto de la fracción XII del artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y

VI. Aquéllas que se encuentren en el supuesto del segundo párrafo del artículo 74 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La inhabilitación que se imponga no será menor de tres meses ni mayor de cinco años, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la fecha en que la Secretaría de la Función Pública la haga del conocimiento de las dependencias y entidades, mediante la publicación de la circular respectiva en el Diario Oficial de la Federación y en CompraNet.



Si al día en que se cumpla el plazo de inhabilitación a que se refiere el párrafo que antecede el sancionado no ha pagado la multa que hubiere sido impuesta en términos del artículo anterior, la mencionada inhabilitación subsistirá hasta que se realice el pago correspondiente.

Las dependencias y entidades dentro de los quince días naturales siguientes a la fecha en que tengan conocimiento de alguna infracción a las disposiciones de esta Ley, remitirán a la Secretaría de la Función Pública la documentación comprobatoria de los hechos presumiblemente constitutivos de la infracción.

En casos excepcionales, previa autorización de la Secretaría de la Función Pública, las dependencias y entidades podrán aceptar proposiciones de proveedores inhabilitados cuando resulte indispensable por ser éstos los únicos posibles oferentes en el mercado.

Artículo 62. *La Secretaría de la Función Pública aplicará las sanciones que procedan a quienes infrinjan las disposiciones de este ordenamiento, conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.*

La Secretaría de la Función Pública, en uso de las atribuciones que le confiere la Ley citada en el párrafo anterior, podrá abstenerse de iniciar los procedimientos previstos en ella, cuando de las investigaciones o revisiones practicadas se advierta que el acto u omisión no es grave, o no implica la probable comisión de algún delito o perjuicio patrimonial a la dependencia o entidad, o que el acto u omisión fue corregido o subsanado de manera espontánea por el servidor público o implique error manifiesto y en cualquiera de estos supuestos, los efectos que, en su caso, hubieren producido, desaparecieron o se hayan resarcido.

Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con las Mismas

Artículo 77. *Los licitantes o contratistas que infrinjan las disposiciones de esta Ley, serán sancionados por la Secretaría de la Función Pública con multa equivalente a la cantidad de cincuenta hasta mil veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal elevado al mes, en la fecha de la infracción.*



Artículo 78. *La Secretaría de la Función Pública, además de la sanción a que se refiere el artículo anterior, inhabilitará temporalmente para participar de manera directa o por interpósita persona en procedimientos de contratación o celebrar contratos regulados por esta Ley, a las personas que se encuentren en alguno de los supuestos siguientes:*

I. Los licitantes que injustificadamente y por causas imputables a los mismos no formalicen el contrato adjudicado por la convocante;

II. Los contratistas a los que se les haya rescindido administrativamente un contrato en dos o más dependencias o entidades en un plazo de tres años;

III. Los contratistas que no cumplan con sus obligaciones contractuales por causas imputables a ellos y que, como consecuencia, causen daños o perjuicios graves a la dependencia o entidad de que se trate, y

IV. Las que proporcionen información falsa o que actúen con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del contrato o durante su vigencia, o bien, en la presentación o desahogo de una solicitud de conciliación o de una inconformidad;

V. Los contratistas que se encuentren en el supuesto de la fracción X del artículo 51 de este ordenamiento, y

VI. Aquéllas que se encuentren en el supuesto del segundo párrafo del artículo 92 de esta Ley

La inhabilitación que imponga no será menor de tres meses ni mayor de cinco años, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la fecha en que la Secretaría de la Función Pública la haga del conocimiento de las dependencias y entidades, mediante la publicación de la circular respectiva en el Diario Oficial de la Federación y en CompraNet.

Si al día en que se cumpla el plazo de inhabilitación a que se refiere el párrafo que antecede el sancionado no ha pagado la multa que hubiere sido impuesta en términos del artículo anterior, la mencionada inhabilitación subsistirá hasta que se realice el pago correspondiente.



Las dependencias y entidades dentro de los quince días naturales siguientes a la fecha en que tengan conocimiento de alguna infracción a las disposiciones de esta Ley, remitirán a la Secretaría de la Función Pública la documentación comprobatoria de los hechos presumiblemente constitutivos de la infracción.

Artículo 80. *La Secretaría de la Función Pública aplicará las sanciones que procedan a los servidores públicos que infrinjan las disposiciones de este ordenamiento, conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.*

La Secretaría de la Función Pública, en uso de las atribuciones que le confiere la Ley citada en el párrafo anterior, podrá abstenerse de iniciar los procedimientos previstos en ella o de imponer sanciones administrativas, cuando de las investigaciones o revisiones practicadas se advierta que el acto u omisión no es grave, o no implica la probable comisión de algún delito o perjuicio patrimonial a la dependencia o entidad, o que el acto u omisión fue corregido o subsanado de manera espontánea por el servidor público o implique error manifiesto y en cualquiera de estos supuestos, los efectos que, en su caso, hubieren producido, desaparecieron o se hayan resarcido.

Ley General de Responsabilidades Administrativas

Artículo 81. Las sanciones administrativas que deban imponerse por Faltas de particulares por comisión de alguna de las conductas previstas en los Capítulos III y IV del Título Tercero de esta Ley, consistirán en:

- I.** Tratándose de personas físicas:
 - a)** Sanción económica que podrá alcanzar hasta dos tantos de los beneficios obtenidos o, en caso de no haberlos obtenido, por el equivalente a la cantidad de cien hasta ciento cincuenta mil veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización;
 - b)** Inhabilitación temporal para participar en adquisiciones, arrendamientos, servicios u obras públicas, según corresponda, por un periodo que no será menor de tres meses ni mayor de ocho años;



- c) Indemnización por los daños y perjuicios ocasionados a la Hacienda Pública Federal, local o municipal, o al patrimonio de los entes públicos.

II. Tratándose de personas morales:

- a) Sanción económica que podrá alcanzar hasta dos tantos de los beneficios obtenidos, en caso de no haberlos obtenido, por el equivalente a la cantidad de mil hasta un millón quinientas mil veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización;
- b) Inhabilitación temporal para participar en adquisiciones, arrendamientos, servicios u obras públicas, por un periodo que no será menor de tres meses ni mayor de diez años;
- c) La suspensión de actividades, por un periodo que no será menor de tres meses ni mayor de tres años, la cual consistirá en detener, diferir o privar temporalmente a los particulares de sus actividades comerciales, económicas, contractuales o de negocios por estar vinculados a faltas administrativas graves previstas en esta Ley;
- d) Disolución de la sociedad respectiva, la cual consistirá en la pérdida de la capacidad legal de una persona moral, para el cumplimiento del fin por el que fue creada por orden jurisdiccional y como consecuencia de la comisión, vinculación, participación y relación con una Falta administrativa grave prevista en esta Ley;
- e) Indemnización por los daños y perjuicios ocasionados a la Hacienda Pública Federal, local o municipal, o al patrimonio de los entes públicos.

Para la imposición de sanciones a las personas morales deberá observarse además, lo previsto en los artículos 24 y 25 de esta Ley.

Las sanciones previstas en los incisos c) y d) de esta fracción, sólo serán procedentes cuando la sociedad obtenga un beneficio



económico y se acredite participación de sus órganos de administración, de vigilancia o de sus socios, o en aquellos casos que se advierta que la sociedad es utilizada de manera sistemática para vincularse con faltas administrativas graves.

A juicio del Tribunal, podrán ser impuestas al infractor una o más de las sanciones señaladas, siempre que sean compatibles entre ellas y de acuerdo a la gravedad de las Faltas de particulares.

Se considerará como atenuante en la imposición de sanciones a personas morales cuando los órganos de administración, representación, vigilancia o los socios de las personas morales denuncien o colaboren en las investigaciones proporcionando la información y los elementos que posean, resarzan los daños que se hubieren causado.

Se considera como agravante para la imposición de sanciones a las personas morales, el hecho de que los órganos de administración, representación, vigilancia o los socios de las mismas, que conozcan presuntos actos de corrupción de personas físicas que pertenecen a aquellas no los denuncien.

Ley de Asociaciones Público Privadas

Artículo 130. *Además de las sanciones que, en su caso, procedan conforme a las disposiciones aplicables, la Secretaría de la Función Pública podrá inhabilitar temporalmente para participar en procedimientos de contratación o celebrar contratos regulados por esta Ley, en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, a las personas que se encuentren en alguno de los supuestos siguientes:*

- I. Concursantes que injustificadamente y por causas imputables a los mismos, no formalicen el contrato que les haya sido adjudicado;*
- II. El desarrollador que no cumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a él y que, como consecuencia, cause daños o perjuicios graves a la dependencia o entidad de que se trate.*



III. *Personas físicas o morales y administradores que representen a éstas que proporcionen información falsa, o que actúen con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del contrato o durante su ejecución, o bien en la presentación o desahogo de una queja, en una audiencia de conciliación o de una inconformidad;*

IV. *Personas que contraten servicios de asesoría, consultoría o apoyo en materia de contrataciones gubernamentales, si se comprueba que todo o parte de las contraprestaciones pagadas al prestador de los servicios, a su vez, son recibidas por servidores públicos, por sí o por interpósita persona, con independencia de que quienes las reciban tengan o no relación con la contratación, y*

V. *Persona o personas, físicas o morales, que tengan el control de una persona moral que se encuentren en los supuestos previstos en las fracciones I, II y IV inmediatas anteriores.*

Para estos efectos, se entenderá que una o varias personas, físicas o morales, tienen el control de una persona moral cuando estén en posibilidad de llevar a cabo cualquiera de los actos siguientes:

a. *Imponer, directa o indirectamente, decisiones en las asambleas generales de accionistas, de socios u órganos equivalentes, o nombrar o destituir a la mayoría de los consejeros, administradores o sus equivalentes;*

b. *Mantener la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto respecto de más del cincuenta por ciento del capital social, o*

c. *Dirigir, directa o indirectamente, la administración, la estrategia o las principales políticas de la persona moral, ya sea a través de la propiedad de valores, por contrato o de cualquier otra forma.*

Artículo 131. *La inhabilitación que la Secretaría de la Función Pública imponga en términos del artículo 130 de esta Ley no será menor a tres meses ni mayor a cinco años, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la fecha en que la haga del conocimiento de las dependencias y entidades, mediante publicación de la circular respectiva en el Diario Oficial de la Federación.*



NOTA: Las menciones al salario mínimo como unidad de cuenta, índice, base, medida o referencia para determinar la cuantía de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, así como en cualquier disposición jurídica que emane de todas las anteriores, se entenderán referidas a la Unidad de Medida y Actualización, en términos del tercer transitorio del Decreto por el que se declaran reformadas y adicionadas diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de desindexación del salario mínimo, publicadas en el Diario oficial de la Federación el 27 de enero de 2016.

Nota informativa

“Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones”

A fin de promover las mejores prácticas en materia de combate a la corrupción y prevención de conflictos de interés, en los procedimientos sujetos a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuyo monto rebase el equivalente a cinco millones de Unidades de Medida y Actualización; las reuniones, visitas y actos públicos serán videograbados.

Las videograbaciones de las reuniones, visitas y actos públicos podrán ponerse a disposición de las autoridades encargadas de verificar la legalidad de dichos procedimientos y podrán ser utilizadas como elemento de prueba. A efecto de lo anterior, dichas videograbaciones deberán conservarse en los archivos de la unidad administrativa que las haya generado.

El dispositivo en el que se almacenen las videograbaciones formará parte del expediente de contrataciones públicas, licencias, permisos, autorizaciones y concesiones de que se trate. Dichas videograbaciones quedarán sujetas a las disposiciones jurídicas en materia de archivos



electrónicos, transparencia, protección de datos personales y demás que resulten aplicables.

Los servidores públicos deberán obtener el consentimiento tácito o expreso de los particulares para videograbar las reuniones, y les comunicarán que se entenderá que hay consentimiento tácito cuando permanezcan en las reuniones de que se trate.

De no existir consentimiento del particular, el servidor público le informará que no podrá permanecer en la reunión.

Los particulares que participen en las videograbaciones podrán obtener una copia de las mismas, previo pago del costo de los materiales de almacenamiento respectivos.

En el caso de las visitas y actos públicos no se requerirá el consentimiento de los particulares para videograbarlos, en tanto que los mismos son de orden e interés públicos.

Los datos personales que se recaben con motivo del contacto con particulares serán protegidos y tratados conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, y

Los licitantes tienen derecho a presentar queja o denuncia por el incumplimiento de obligaciones que adviertan en el contacto con los servidores públicos, ante el Órgano Interno de Control del FONATUR, o bien, a través del Sistema Integral de Quejas y Denuncias Ciudadanas, establecido mediante Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2015.

Lo anterior observando lo establecido en la Sección II, Numeral 6 y 8 del Acuerdo por el que se Expide el Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas, Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones, mismo que puede ser consultado en la página de internet de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 20 de agosto de 2015 y sus modificaciones publicadas el día 19 de febrero del 2016 y 28 de febrero del 2017.