

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

**CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS", EN ADELANTE "EL SERVICIO", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, EN LO SUCESIVO "LA CEAV", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL MTRO. SERGIO JAIME ROCHÍN DEL RINCÓN, EN SU CARÁCTER DE COMISIONADO EJECUTIVO DE "LA CEAV", Y LA MTRA. ELBA MATILDE LOYOLA ORDUÑA, EN SU CARÁCTER DE ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE "LA CEAV", A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO", Y POR LA OTRA, VIAJES YESHUA, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR LA C. MARÍA DEL CARMEN BENÍTEZ SAUCEDO, EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADORA ÚNICA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", Y A QUIENES CUANDO SE HAGA REFERENCIA DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:**

## DECLARACIONES

1. **"LA CEAV"** declara que:

- 1.1 Es un Organismo con personalidad jurídica y patrimonio propios; con autonomía técnica, de gestión y contará con los recursos que le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación, de conformidad con el artículo 84 de la Ley General de Víctimas, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de enero de 2017.
- 1.2 El Mtro. Sergio Jaime Rochín del Rincón, en su carácter de Comisionado Ejecutivo de **"LA CEAV"**, tiene facultades para suscribir el presente Contrato, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 85 y 95, fracción I de la Ley General de Víctimas, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de enero de 2017.
- 1.3 La Mtra. Elba Matilde Loyola Orduña, en su carácter de Encargada del Despacho de la Dirección General de Administración y Finanzas de **"LA**

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

**CEAV**", de acuerdo a lo señalado en el oficio CEAV/OCE/1202/2018 de fecha 28 de diciembre de 2018, o quien la sustituya o supla, será la responsable de administrar, supervisar, validar y vigilar el cabal cumplimiento del presente Contrato y su **Anexo I** en su calidad de "**LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**", de conformidad con lo establecido en el artículo 84, séptimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con el apoyo de los servidores públicos que sean designados para tal efecto.

- 1.4** Este Contrato se celebra mediante el procedimiento de Adjudicación Directa con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 25, 26 fracción III, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 72, fracción III y 85 de su Reglamento y demás disposiciones relativas y aplicables vigentes.

El procedimiento de contratación fue dictaminado precedente, mediante dictamen del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en su Tercera Sesión Ordinaria del 29 de marzo de 2019, y notificado mediante oficio número CEAV/DGAYF/DRMSG/0499/2019 de fecha 01 de abril de 2019.

- 1.5** Con fundamento en los artículos 2, fracción XVI y 5, fracción II, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, mediante oficio número CEAV/DGAYF/0276/2019, de fecha 20 de marzo de 2019, signado por la Mtra. Elba Matilde Loyola Orduña, Encargada del Despacho de la Dirección General de Administración y Finanzas, se autorizó la disponibilidad del recurso del presupuesto aprobado para las partidas presupuestales 37104 "Pasajes aéreos nacionales para servidores públicos de mando en el desempeño de comisiones y funciones oficiales" y 37106 "Pasajes aéreos internacionales para servidores públicos en el desempeño de comisiones y funciones oficiales", para iniciar el proceso de adjudicación directa, para la contratación de "**EL SERVICIO**" materia del presente instrumento jurídico.

- 1.6** Su Registro Federal de Contribuyentes es PSA110907866.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

- 1.7 Para efectos del presente Contrato tiene su domicilio legal, el ubicado en Avenida Ángel Urraza 1137, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, en la Ciudad de México.
2. **"EL PROVEEDOR"** declara que:
  - 2.1 Es una Sociedad Mercantil que está legalmente constituida conforme a las Leyes Mexicanas, de conformidad con la escritura pública número 70,132, de fecha 16 de mayo de 1984, otorgada ante la fe del Notario Público número 9 del Distrito Federal ahora Ciudad de México, el Licenciado Luis Gonzalo Zermeño Maeda, constituyéndose bajo la razón social de **VIAJES YESHUA, S.A.**; mediante escritura pública número 56,462, de fecha 12 de marzo de 1990, otorgada ante la fe del Licenciado Joaquín Talavera Sánchez, titular de la notaría número 50 del Distrito Federal ahora Ciudad de México, transformó su razón social a **VIAJES YESHUA, S.A. de C.V.**; y mediante escritura pública 27,341, de fecha 19 de septiembre de 1997, pasada ante la fe del Notario Público número 165 del Distrito Federal ahora Ciudad de México, el Licenciado Carlos A. Sotelo Regil Hernández, entre otros, amplió su objeto social, todas las anteriores inscritas en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal ahora Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 70216.
  - 2.2 Su objeto social es, entre otros, reservar espacios en los medios de transporte y expedir en delegaciones de los transportistas y a favor de los turistas los boletos o cupones correspondientes; servir de intermediario entre los turistas y los prestadores de servicios de transporte de cualquier género, en los términos que señalan las leyes y reglamentos en vigor, y la celebración de toda clase de actos, convenios y contratos, así como la adquisición y arrendamiento de los bienes muebles e inmuebles necesarios o convenientes para la realización de los objetos mencionados.
  - 2.3 La C. María del Carmen Benítez Saucedo, Administradora Única, quien se identifica con credencial para votar, con número de folio [REDACTED] expedida por el antes Instituto Federal Electoral ahora Instituto Nacional Electoral, tiene facultades para firmar este Contrato, lo que acredita con escritura pública 43,707, de fecha 10 de agosto de 2006,

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

otorgada ante la fe del Notario Público número 77 del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, el Licenciado José de Jesús Niño de la Selva, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal ahora Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 70216, de fecha 19 de septiembre de 2006 y que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que a la fecha de la firma del presente Contrato, no le han sido modificadas, ni revocadas.

- 2.4 En atención al artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, a la regla 2.1.31. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018, presentó documento actualizado, emitido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de fecha 15 de marzo de 2019, mediante el cual remite opinión en sentido positivo.
- 2.5 En cumplimiento a las Reglas para la Obtención de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero del 2015, así como su actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 3 de abril de 2015, presentó documento actualizado, emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de fecha 1 de abril de 2019, mediante el cual remite opinión en sentido positivo.

Asimismo, en atención al 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, presenta la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones y amortizaciones patronales de fecha 1 de abril de 2019, mediante el cual se advierte que **"EL PROVEEDOR"**, con Número de Registro Patronal Y6011355101, NO se identificaron adeudos ante el INFONAVIT, mismo que se encuentra al corriente de sus obligaciones.

- 2.6 Mediante escrito de fecha 01 de abril de 2019, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que su representada se estratifica como una empresa Pequeña, de conformidad con lo establecido 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; y el

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

**"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"**

artículo 3º, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

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

- 2.7 Mediante escrito de fecha 01 de abril de 2019, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra bajo los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, vinculados con lo previsto en el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 2.8 Su Registro Federal de Contribuyentes es VYE8405218P3.
- 2.9 Para los efectos del presente contrato señala como su domicilio legal, el ubicado en Calle Xola, número 1703, Colonia Narvarte, C.P. 031000, Alcaldía Benito Juárez, en la Ciudad de México.

Enteradas **"LAS PARTES"** de las declaraciones anteriores, acuerdan suscribir el presente Contrato, al tenor de las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO.** El objeto del presente Contrato lo constituye la obligación de **"EL PROVEEDOR"** de proporcionar a favor de **"LA CEAV"**, el **"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"**, a fin de que lleven a cabo las comisiones oficiales que les sean encomendadas, derivado de la ejecución de los programas de trabajo de cada Unidad Administrativa de **"LA CEAV"**, de conformidad con las especificaciones, requerimientos, alcances y características técnicas contenidas en las cláusulas de este Contrato y su **Anexo I: Términos de Referencia.**

**SEGUNDA.- MONTO.** En términos de los artículos 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 de su Reglamento, el presupuesto mínimo que **"LA CEAV"** pagará a **"EL**

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

**PROVEEDOR**", será de \$2'068,965.52 (Dos millones sesenta y ocho mil novecientos sesenta y cinco pesos 52/100 M.N.), más \$331,034.48 (Trescientos treinta y un mil treinta y cuatro pesos 48/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$2'400,000.00 (Dos millones cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.) y el presupuesto máximo que **"LA CEAV"** pagará a **"EL PROVEEDOR"**, será de \$5'172,413.79 (Cinco millones ciento setenta y dos mil cuatrocientos trece pesos 79/100 M.N.), más \$827,586.21 (Ochocientos veintisiete mil quinientos ochenta y seis pesos 21/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$6'000,000.00 (Seis millones de pesos 00/100 M.N.). Y se desglosa por partida de la siguiente manera:

PARTIDA 37104	PRESUPUESTO MÍNIMO	PRESUPUESTO MÁXIMO
<b>SUBTOTAL</b>	\$1'724,137.93	\$4'310,344.83
<b>I.V.A.</b>	\$275,862.07	\$689,655.17
<b>TOTAL</b>	\$2'000,000.00	\$5'000,000.00
PARTIDA 37106	PRESUPUESTO MÍNIMO	PRESUPUESTO MÁXIMO
<b>SUBTOTAL</b>	\$344,827.58	\$862,068.96
<b>I.V.A.</b>	\$55,172.42	\$137,931.04
<b>TOTAL</b>	\$400,000.00	\$1'000,000.00

Los precios unitarios de conformidad con su propuesta económica son:

Concepto	Monto con I.V.A.
Costo o Bonificación fija unitaria que se aplicará en la expedición de cada boleto aéreo.	-\$450

**"LA CEAV"** pagará únicamente el Impuesto al Valor Agregado, de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

**"EL PROVEEDOR"** deberá sostener los precios pactados en el presente Contrato, sin modificación alguna durante su vigencia y hasta su vencimiento; dichos precios incluyen todos los conceptos que **"EL SERVICIO"** requiere, por lo que **"EL PROVEEDOR"** no podrá agregar ningún costo extra, siendo inalterables durante la vigencia del Contrato.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

Dichos precios son cotizados en moneda nacional, fijos y no estarán sujetos a ajustes.

**TERCERA.- TIEMPO Y FORMA DE PAGO.** En términos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los pagos se realizarán de conformidad con **"EL SERVICIO"** efectivamente prestado, previa comprobación, verificación y aceptación del mismo por **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"**.

Los pagos se realizarán a mes vencido en una sola exhibición, en moneda nacional de conformidad con **"EL SERVICIO"** prestado, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación del comprobante fiscal digital respectivo, el cual deberá cumplir con los requisitos fiscales vigentes, previa conformidad de **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"**. Los pagos, se efectuarán mediante transferencia electrónica, por lo que **"EL PROVEEDOR"** deberá presentar documento expedido por institución bancaria.

Para efectos de lo anterior, **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** deberá remitir a la Dirección General de Administración y Finanzas de **"LA CEAV"**, la documentación en original que compruebe la prestación de **"EL SERVICIO"** junto con el comprobante fiscal digital correspondiente en la que manifieste su entera satisfacción respecto a la prestación de **"EL SERVICIO"**, en tiempo y forma, solicitando por escrito que se tramite el pago.

En su caso, cuando **"EL SERVICIO"** sea prestado de forma parcial o deficiente o exista algún atraso en la prestación del mismo, será responsabilidad de **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** determinar el importe que se aplicará por concepto de penas convencionales y deducciones, documentarlas, así como notificar por escrito a la Dirección General de Administración y Finanzas de **"LA CEAV"** el importe de las mismas.

En caso de que el comprobante fiscal digital y/o documentación presente errores o deficiencias, **"LA CEAV"**, dentro de los 3 días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito las inconsistencias que se deberán corregir y devolverá la documentación a **"EL PROVEEDOR"** para que sea subsanada y la presente nuevamente para reiniciar el trámite de pago, cuyo plazo para

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

**"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"**

realizarse se computará a partir de la fecha de presentación de la documentación corregida, que no deberá exceder de 3 días naturales contados a partir de la fecha de su devolución, de conformidad con lo establecido en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 89 y 90 de su Reglamento.

Los trámites de pago correspondientes, se efectuarán con los siguientes datos fiscales: a nombre de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, con el domicilio fiscal siguiente: Avenida Ángel Urraza núm. 1137, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03100, con el Registro Federal de Contribuyentes PSA110907866, y deberá ser enviado el comprobante fiscal digital por vía electrónica para su validación, al correo electrónico que señale **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"**.

Los pagos de **"EL SERVICIO"**, quedarán condicionados al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deducciones que se determinen conforme a lo que establecen las cláusulas **DÉCIMA CUARTA** y **DÉCIMA QUINTA** del presente Contrato.

En el supuesto de que sea rescindido el Contrato, no procederá el cobro de dichas penas, ni la contabilización de las mismas, al hacer efectiva la garantía de cumplimiento. Lo anterior, de conformidad con el contenido del segundo párrafo del artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Los pagos correspondientes quedarán sujetos a que **"EL PROVEEDOR"** entregue en tiempo y forma la garantía de cumplimiento dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del presente Contrato y **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** será el responsable de verificar que **"EL PROVEEDOR"** haya entregado la garantía de cumplimiento correspondiente que será procedente a pago.

**CUARTA.- VIGENCIA.** La vigencia del presente Contrato será a partir del 01 de abril de 2019 y concluirá el día 31 de diciembre de 2019. 2

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



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

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

## **SÉPTIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

- 1) DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. "EL PROVEEDOR"**, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato y de conformidad con los artículos 48, fracción II y 49, fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento; y 48 de la Ley de Tesorería de la Federación se compromete a:
- A) Otorgar una garantía de cumplimiento por una cantidad equivalente al 10% del monto máximo de este Contrato antes del Impuesto al Valor Agregado, en pesos mexicanos e idioma español, en alguna de las formas previstas en el artículo 48 de la Ley de Tesorería de la Federación, preferentemente a través de fianza.
  - B) Deberá presentar escrito en hoja membretada y firmado por **"EL PROVEEDOR"** en donde ofrezca y exhiba la garantía de cumplimiento, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del Contrato, misma que deberá ser entregada en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, a través del área de contratos, sita en Avenida Ángel Urraza número 1137, piso 2, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, en la Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas. La falta de presentación de la garantía o de cumplimiento en el plazo concedido, dará como consecuencia el inicio del procedimiento de rescisión por incumplimiento de los requerimientos para formalizar el Contrato.
  - C) Que la vigencia de la garantía de cumplimiento, deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, de forma tal que no

2.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

podrá establecer o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no deberá confundirse con los plazos para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato.

- 2) Cuando la forma de garantía de cumplimiento sea mediante fianza deberá ser expedida a favor de **"LA CEAV"**, por una institución autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y contener, como mínimo, de conformidad con lo establecido en el artículo 103, fracción I, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los siguientes requisitos:
  - a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el Contrato;
  - b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales, emitida por **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** o a quien la sustituya o supla;
  - c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del Contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
  - d) Que la Institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso de cobro de intereses que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.
  
- 3) En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas a **"EL PROVEEDOR"** para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del Contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la garantía de cumplimiento, en el caso de fianza mediante el endoso correspondiente.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

- 4) Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo de **"EL PROVEEDOR"** este efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, **"LA CEAV"** deberá cancelar la garantía de cumplimiento respectiva.

**"EL PROVEEDOR"** acepta expresamente que la garantía expedida para garantizar el cumplimiento se hará efectiva de manera indivisible independientemente de que se interponga cualquier tipo de recurso ante instancias del orden administrativo o judicial, así como que permanecerá vigente durante la substanciación de los juicios o recursos legales que interponga con relación a dicho instrumento jurídico, hasta que sea pronunciada resolución definitiva que cause ejecutoria por la Autoridad competente.

## **OCTAVA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE "EL PROVEEDOR".**

Para el cumplimiento del presente Contrato **"EL PROVEEDOR"** se compromete a:

1. Prestar **"EL SERVICIO"** objeto del presente Contrato, de conformidad con las especificaciones, requerimientos, alcances y características técnicas citadas en el presente Contrato y en su **Anexo I**, mismos que debidamente firmados por **"LAS PARTES"** forman parte integrante de este Contrato.
2. Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias, administrativas y en general, con todas las que sean aplicables. Asimismo, responderá ante **"LA CEAV"** por cualquier daño o perjuicio que resultare por el incumplimiento de las mismas.
3. Responder respecto de la calidad de **"EL SERVICIO"** en los términos establecidos en el presente Contrato, así como en su **Anexo I** y en la legislación aplicable.
4. Informar oportunamente a **"LA CEAV"** de los hechos y razones debidamente justificados que lo imposibiliten para cumplir, en su caso, con las obligaciones que le señala el presente Contrato y su **Anexo I**, a efecto de que ésta determine lo conducente conforme a lo previsto en el Contrato y las disposiciones aplicables.
5. Ser el único responsable cuando **"EL SERVICIO"** objeto del presente Contrato, no se haya realizado de acuerdo a lo estipulado en el mismo, por lo que **"LA CEAV"** podrá ordenar la corrección de **"EL SERVICIO"**,

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

sin que **"EL PROVEEDOR"** tenga derecho a retribución adicional alguna por ello, ya que ésta se hará por cuenta de **"EL PROVEEDOR"** en el plazo que para tal efecto se señale. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que en su caso correspondan, en términos de las cláusulas **DÉCIMA CUARTA** y **DÉCIMA QUINTA** de este Contrato.

6. En caso de realizar servicios excedentes o por mayor valor de lo establecido en este Contrato, sin que para tales efectos se hubiera obtenido la autorización de **"LA CEAV"** y sin que se hubiere celebrado el convenio modificadorio respectivo, independientemente de la responsabilidad en que incurra por la ejecución de **"EL SERVICIO"**, no tendrá derecho a reclamar pago adicional alguno por ello.
7. Contar con todas las autorizaciones requeridas por las instituciones gubernamentales competentes, para la adecuada ejecución del Contrato, por lo que también se obliga a cumplir y realizar **"EL SERVICIO"** en estricto apego con todas las leyes, reglamentos y normas aplicables, sean éstas municipales, estatales o federales.
8. Entregar la garantía de cumplimiento solicitada, de conformidad con los términos, plazos y formas establecidos en el presente Contrato.
9. Ser responsable de cualquier daño o afectación que por negligencia, error o dolo, pudiera causar a terceros en su persona o bienes, con motivo de la prestación de **"EL SERVICIO"**.
10. Presentar a la Secretaría de la Función Pública y/o al Órgano Interno de Control de **"LA CEAV"**, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen, la información y documentación relacionada con el objeto del presente Contrato, de conformidad con los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento.

**NOVENA.- OBLIGACIONES DE "LA CEAV". "LA CEAV"** se obliga a:

1. Cubrir el pago de **"EL SERVICIO"** efectivamente prestado de acuerdo a las condiciones y términos estipulados en las cláusulas **SEGUNDA** y **TERCERA** del presente Contrato.
2. Proporcionar a **"EL PROVEEDOR"** las facilidades necesarias para la prestación de **"EL SERVICIO"** materia del presente Contrato.
3. Que a través de **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** o quien la sustituya o supla, será la responsable de administrar, supervisar, validar

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

y vigilar el cabal cumplimiento de **"EL SERVICIO"**, a fin de aplicar oportunamente las medidas conducentes, sobre cualquier desviación o incumplimiento a lo estipulado en el presente Contrato, informando de ello a las instancias que así correspondan.

**DÉCIMA.- LUGAR Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE "EL SERVICIO".** **"EL PROVEEDOR"** deberá prestar **"EL SERVICIO"** objeto del presente Contrato, conforme a las descripciones y condiciones establecidas en el presente Contrato, y en los numerales 5, 8 y 11 del **Anexo I** del presente Contrato o en el lugar en que **"LA CEAV"** lo requiera.

**DÉCIMA PRIMERA.- VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DE "EL SERVICIO".** De conformidad con lo previsto por los artículos 84, penúltimo y último párrafo y 108 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"**, deberá verificar y comprobar el cumplimiento de **"EL SERVICIO"**, y estará facultado para recibirlo, aceptarlo a satisfacción y determinar los incumplimientos, conforme a los procedimientos establecidos en el presente Contrato y su **Anexo I**, y deberá comunicar por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, las observaciones que estime pertinentes en relación con su ejecución, o bien la aceptación del mismo, lo que tendrá que realizar de acuerdo a lo establecido en el presente Contrato y su **Anexo I**.

Asimismo, una vez cumplidas todas las obligaciones por parte de **"EL PROVEEDOR"** a satisfacción de **"LA CEAV"**, procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento total y a satisfacción de las obligaciones para que se dé inicio a los trámites en su caso para la cancelación de la garantía de cumplimiento del Contrato.

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

2

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

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

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

**DÉCIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTOS PARA LA VERIFICACIÓN, ACEPTACIÓN O CORRECCIÓN DE "EL SERVICIO".** En términos de lo dispuesto por la cláusula que antecede la verificación, aceptación o corrección de "**EL SERVICIO**" se realizará por "**LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**" conforme a lo siguiente:

El cómputo del plazo entre el momento en el que se presta "**EL SERVICIO**" y el momento en que éste es recibido a satisfacción, se interrumpirá cuando "**LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**" acredite haber comunicado a "**EL PROVEEDOR**", en los términos previstos en el **Anexo I** de este Contrato el incumplimiento en la prestación de "**EL SERVICIO**".

Entre la fecha en que "**LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**" notifica a "**EL PROVEEDOR**" el incumplimiento en la prestación de "**EL SERVICIO**" y aquélla en que "**EL PROVEEDOR**" realice la corrección del mismo y hasta en tanto ello no se cumpla, "**EL SERVICIO**" no se tendrá por recibido o aceptado a satisfacción.

**DÉCIMA TERCERA.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO.** En términos de lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "**LA CEAV**" podrá dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y explícitas, acordar con "**EL PROVEEDOR**" el incremento o decremento del monto del Contrato o la cantidad de "**EL SERVICIO**" solicitado, mediante modificaciones al mismo, siempre que éstas no rebasen, en conjunto, el 20%

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente en el mismo y el precio sea igual al pactado inicialmente.

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

Cualquier modificación al Contrato deberá formalizarse por escrito por parte de **"LA CEAV"**, el instrumento legal respectivo será suscrito por el/la servidor/a público/a que lo haya hecho en el Contrato o quien lo/la sustituya o supla o esté facultado/a para ello.

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

Cualquier modificación en el monto, plazo o vigencia del Contrato, conllevará el respectivo ajuste a la garantía de cumplimiento. El endoso mediante el cual se realice la modificación a la fianza, deberá ser entregado en un plazo no mayor a diez días naturales siguientes a la firma del convenio respectivo o en el caso de haber otorgado garantía en alguna de las formas previstas en el artículo 48 de la Ley de Tesorería de la Federación, deberá ser entregada la modificación de esta en el mismo plazo.

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

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

El escrito en el que se señale el caso fortuito o fuerza mayor, deberá ser presentado ante **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"**, debidamente

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized '2' or similar character.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'S' or similar character.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

firmado por **"EL PROVEEDOR"**, dentro de los 5 días naturales posteriores al evento que le impida el cumplimiento de las obligaciones contraídas, así como anexar la constancia de dichos hechos.

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

**DÉCIMA CUARTA.- PENAS CONVENCIONALES.** Las penas convencionales por atraso en la prestación de **"EL SERVICIO"** que se aplicarán a **"EL PROVEEDOR"**, serán de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento y conforme a lo estipulado en el presente Contrato y su **Anexo I**, en los términos siguientes:

a) Se le aplicará una pena convencional equivalente al 1% del precio unitario del costo del boleto I.V.A. incluido, por cada día de atraso por **"EL PROVEEDOR"** en la reservación y/o expedición de los boletos solicitados por los servidores públicos autorizados, de acuerdo con lo estipulado en los numerales 2.2.3 y 2.2.4 del **Anexo I** del presente Contrato.

b) Se le aplicará una pena de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.), por cada día hábil de retraso en la entrega de los reembolsos, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 2.4.2 del **Anexo I** del presente Contrato.

El monto de la pena es fijo toda vez que el costo de la gestión de reembolsos se considera como parte integral del costo por la emisión de los boletos y no tiene un costo independiente.

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

**"LA CEAV"** a través de **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** notificará a **"EL PROVEEDOR"** vía oficio el cálculo de la pena correspondiente indicando

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

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

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

**DÉCIMA QUINTA.- DEDUCCIONES.** Las deducciones por incumplimiento parcial o deficiente en la prestación de **"EL SERVICIO"** que se aplicarán a **"EL PROVEEDOR"**, serán de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento y conforme a lo estipulado en el presente Contrato y su **Anexo I**, en los términos siguientes:

CONCEPTO	DEDUCCIÓN
Cuando por causas imputables a <b>"EL PROVEEDOR"</b> , demore más de diez días hábiles en la instalación del módulo In-Plant, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 2.1. del <b>Anexo I</b> del presente Contrato.	Se aplicará una deducción de \$5,000.00 (Cinco mil pesos 00/100 M.N.) por cada día natural que transcurra hasta que <b>"EL PROVEEDOR"</b> cumpla con la obligación correspondiente.  El monto de la deducción se considera fijo toda vez que el costo del módulo In-Plant se considera como parte integral del costo por la emisión de los boletos y no tiene un costo independiente.

2

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

<p>Cuando por causas imputables a <b>"EL PROVEEDOR"</b>, demore más del tiempo estipulado en los numerales 2.2.1. tercer párrafo y 2.2.12 del <b>Anexo I</b> del presente Contrato.</p>	<p>Se aplicará una deducción de \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.), por cada día hábil que transcurra hasta que <b>"EL PROVEEDOR"</b> cumpla con la obligación correspondiente.</p>
<p>Cuando por causas imputables a <b>"EL PROVEEDOR"</b>, no entregue en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al de los servicios proporcionados, los reportes mensuales de acuerdo a lo requerido en el numeral 2.5.1.2 del <b>Anexo I</b> del presente Contrato.</p>	<p>Se le aplicará una deducción de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.), por cada día hábil que transcurra hasta que <b>"EL PROVEEDOR"</b> cumpla con la obligación correspondiente. El monto de la deducción es fijo toda vez que el costo de la elaboración de los reportes mensuales se considera como parte integral del costo por la emisión de los boletos y no tiene un costo independiente.</p>
<p>Cuando por causas imputables a <b>"EL PROVEEDOR"</b>, expida boletos aéreos diferentes a los autorizados, en cuanto a destinos, nombre del pasajero o fechas.</p>	<p>El costo del boleto no será pagado por <b>"LA CEAV"</b> y se le aplicará una deducción equivalente al 1% del costo del boleto aéreo, mismo que deberá ser correctamente emitido por <b>"EL PROVEEDOR"</b>, dentro de los 60 minutos siguientes a que fueron notificados de la inconsistencia, en caso contrario se aplicará una nueva deducción correspondiente al 20% sobre el valor del boleto correctamente emitido.</p>
<p>Cuando por causas imputables a <b>"EL PROVEEDOR"</b>, no brinde la orientación y apoyo en imprevistos, incluyendo los cambios, modificaciones y cancelaciones por</p>	<p>El costo del boleto no será pagado por <b>"LA CEAV"</b> y se le aplicará una deducción equivalente al 50% sobre el costo del boleto aéreo adquirido.</p>

2

Handwritten signature or mark.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

parte de las Líneas Aéreas y no proporcione alternativas que permitan al personal de "LA CEAV" llegar a su destino en el tiempo programado, de acuerdo con lo señalado en el numeral 2.2.7 del <b>Anexo I</b> del presente Contrato.	
--	--

Para aplicar las deducciones, "LA CEAV" a través de "LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO", notificará a "EL PROVEEDOR" el monto de las mismas para que éste presente su comprobante fiscal digital y la nota de crédito por el monto a deducir (cerrando a pesos el monto que contenga cantidades de 1 a 50 centavos ajustándolo a la unidad inmediata inferior y los que contengan de 51 a 99 centavos a la inmediata superior).

La acumulación de las deducciones, no excederá del importe de la garantía de cumplimiento del monto máximo del presente Contrato, sin considerar el I.V.A., en cuyo caso, se procederá al inicio del procedimiento de rescisión del Contrato.

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

Las causas que pueden dar lugar a la rescisión administrativa del Contrato por parte de "LA CEAV", son las siguientes:

1. Por no apegarse a lo estipulado en el Contrato.
2. Cuando "EL PROVEEDOR" no cumpla con cualquiera de las especificaciones, características de "EL SERVICIO", plazos para la entrega del mismo, las condiciones establecidas en este Contrato y en su **Anexo I**, así como con las contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento y demás disposiciones administrativas sobre la materia.
3. Si "EL PROVEEDOR" es declarado en concurso mercantil en los términos de la Ley de Concursos Mercantiles, o cualquier circunstancia

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

análoga que afecte su patrimonio en tal forma que le impida cumplir con las obligaciones asumidas en el Contrato.

4. Por no entregar **"EL PROVEEDOR"** la garantía de solicitada en este Contrato o entregarla fuera del plazo establecido.
5. Por resolución de autoridad competente que impida a **"EL PROVEEDOR"** el cumplimiento de las obligaciones contraídas.
6. Cuando se agote el monto máximo de la garantía de cumplimiento, contabilizando para ello, el importe de las penas convencionales y/o deducciones a las que **"EL PROVEEDOR"** se haya hecho acreedor.
7. Por presentar la garantía de cumplimiento apócrifa.
8. Por negarse a reponer **"EL SERVICIO"** rechazado por **"LA CEAV"**.
9. Por negar a **"LA CEAV"** o a quienes estén facultados por ella, las facilidades para la supervisión en la prestación de **"EL SERVICIO"**.
10. Si se comprueba que alguna de las manifestaciones realizadas por **"EL PROVEEDOR"**, se realizó con falsedad.
11. Por contravenir los términos y condiciones del Contrato o las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.
12. En general, por cualquier otra causa imputable a **"EL PROVEEDOR"**.

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

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

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

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

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

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

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

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

La terminación anticipada se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. **"LA CEAV"** previa petición y justificación de **"EL PROVEEDOR"**, reembolsará a éste los gastos no recuperables en que haya incurrido siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente Contrato, los cuales estarán limitados, según corresponda, a los conceptos previstos en el artículo 102 del Reglamento de la Ley de

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Para efectos de lo anterior, las partes deberán celebrar el convenio respectivo.

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

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

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

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

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

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

“SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS”

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

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.** En términos de lo establecido en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento, cuando en la prestación de **“EL SERVICIO”** se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **“LA CEAV”**, bajo su responsabilidad, podrá suspender la prestación de **“EL SERVICIO”**, en cuyo caso únicamente se pagará aquel que hubiese sido efectivamente prestado, debiendo celebrar las partes, el convenio respectivo.

La suspensión de **“EL SERVICIO”** se sustentará mediante dictamen, el cual deberá ser elaborado por **“LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO”**, en el cual se precisen las razones o causas justificadas que den origen a la misma.

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

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

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

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

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

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

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

**VIGÉSIMA CUARTA.- CONFIDENCIALIDAD. "EL PROVEEDOR"** y el personal contratado por éste para prestar **"EL SERVICIO"** objeto de este Contrato, deberán guardar absoluta confidencialidad de toda la información y documentación a la que, con motivo de la prestación de **"EL SERVICIO"** tengan acceso, de forma escrita u oral, así como aquella que se genere con motivo de la prestación del mismo, en el entendido de que en caso contrario se procederá conforme a derecho por los daños o perjuicios que causen a **"LA CEAV"** las revelaciones que se llegaren a realizar.

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

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

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

Civiles, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

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

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

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

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

Leído que fue el presente Contrato y enteradas **"LAS PARTES"** de su contenido y alcance legal, lo firman, libre de vicios en el consentimiento, tales

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

como error, dolo, mala fe o violencia, en tres tantos, en la Ciudad de México, el día 12 de abril de 2019.

**POR "LA CEAV"**

**POR "EL PROVEEDOR"**

**MTRO. SERGIO JAIME ROCHÍN DEL  
RINCÓN  
COMISIONADO EJECUTIVO**

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

**POR "LA ADMINISTRADORA DEL  
CONTRATO"**

**MTRA. ELBA MATILDE LOYOLA  
ORDUÑA  
ENCARGADA DEL DESPACHO DE  
LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Las firmas que anteceden forman parte integrante del Contrato número **CEAV-C-13-2019**, celebrado entre la **COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS** y la empresa denominada **VIAJES YESHUA, S.A. DE C.V.**

**CEAV**

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

# Anexo I

**TERMINOS DE REFERENCIA**

A handwritten mark consisting of a diagonal line with a small circle at the end, possibly a signature or a checkmark.

A handwritten mark consisting of a short, slightly curved horizontal line.

✓

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

## TERMINOS DE REFERENCIA

### SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.

#### 1. OBJETO DE "EL SERVICIO".

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en adelante "**LA CEAV**" requiere contratar el servicio integral de reservación, venta, expedición y entrega de boletos aéreos nacionales e internacionales para los servidores públicos de "**LA CEAV**", a fin de que lleven a cabo las comisiones oficiales que les sean encomendadas, derivado de la ejecución de los programas de trabajo de cada Unidad Administrativa de "**LA CEAV**".

#### 2. DESCRIPCIÓN DE "EL SERVICIO", ASÍ COMO SUS ALCANCES.

##### 2.1 MÓDULO DE ATENCIÓN DE BOLETOS AÉREOS (IN-PLANT)

**2.1.1 "EL PROVEEDOR"** a fin de otorgar "**EL SERVICIO**", deberá instalar un Módulo In-Plant en el espacio que "**LA CEAV**" designe, lo cual le será notificado a "**EL PROVEEDOR**" mediante oficio firmado por "**LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**" el día hábil siguiente a la notificación de adjudicación.

El espacio para la instalación será de aproximadamente 4 m<sup>2</sup> y se localizará dentro de la Ciudad de México. La instalación del Módulo In-Plant deberá realizarse dentro del término de diez días hábiles contados a partir del inicio de la vigencia de "**EL SERVICIO**". "**LA CEAV**" podrá prorrogar este plazo por causas de fuerza mayor, plenamente justificadas y documentadas, sin que se considere incumplimiento de parte de "**EL PROVEEDOR**".

**2.1.2** El Módulo In-Plant deberá quedar debidamente instalado y acondicionado para que el personal asignado por "**EL PROVEEDOR**" pueda atender las solicitudes relacionadas con "**EL SERVICIO**", en los mejores términos de calidad y rapidez, para lo cual deberá contar al menos con lo siguiente:

**2.1.2.1** Una - línea telefónica

**2.1.2.2** Un sistema de reservaciones como el Travel Port, Sabre, Azteca, Amadeus o similar.

**2.1.2.3** Equipo de cómputo de modelo reciente y capacidad adecuada.

**2.1.2.4** Acceso a Internet de alta velocidad.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

**"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"**

**2.1.2.5** En general todo el equipo que se requiera para prestar el servicio con las características y condiciones solicitadas.

**2.1.3 "EL PROVEEDOR"** cubrirá el costo de los servicios y mantenimiento necesario para la operación del Módulo In-Plant, incluyendo la contratación y pago de su línea telefónica e Internet.

**2.1.4** Al término de la relación contractual **"EL PROVEEDOR"** deberá retirar todo el equipo e infraestructura del Módulo In-Plant en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

## **2.2 ATENCIÓN Y SERVICIO**

**2.2.1 "LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** proporcionará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** la relación de los servidores públicos autorizados para efectuar reservaciones, autorizaciones de compra, cancelaciones, modificaciones, solicitudes de reembolso de boletos aéreos, facturación, notas de crédito y solicitudes de constancias que acrediten el uso de boletos aéreos.

**"EL PROVEEDOR"** proporcionará a **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** la relación de su personal que incluya nombres, cargos, teléfonos y correos electrónicos de las personas responsables de atender las solicitudes de servicio del personal autorizado por **"LA CEAV"**.

Ambas partes proporcionarán dichas relaciones a más tardar en los siguientes 5 días hábiles posteriores al inicio de la vigencia de **"EL SERVICIO"**, mediante correo electrónico.

**2.2.2 "EL PROVEEDOR"** deberá contar con un mecanismo que permita el otorgamiento de **"EL SERVICIO"** fuera del horario descrito en el numeral 2.2.3 para el Módulo In-Plant, las 24 horas del día durante la vigencia de **"EL SERVICIO"**.

**2.2.3 "EL PROVEEDOR"** deberá dar respuesta a las solicitudes de itinerarios, reserva y/o expedición de boletos, vía correo electrónico, en 60 minutos como máximo, cubriendo en el Módulo In-Plant un horario de 9:00 a 18:00 horas en días hábiles.

**2.2.4** En caso de que **"EL SERVICIO"** se requiera en días no hábiles o en horarios diferentes a los del Módulo In-Plant, **"EL PROVEEDOR"** deberá dar respuesta a las solicitudes de itinerarios, reserva y/o expedición de boletos aéreos en 60 minutos como máximo, ya sea que dichas solicitudes se realicen vía telefónica o por correo electrónico.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

## "SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

**2.2.5** Los plazos para dar respuesta a las solicitudes de **"EL SERVICIO"** se calcularán a partir de que **"EL PROVEEDOR"** reciba las solicitudes vía telefónica o por correo electrónico. Las solicitudes que se realicen vía telefónica deberán formalizarse por correo electrónico a **"EL PROVEEDOR"**, por parte de los servidores públicos autorizados para solicitar la reservación, compra, cancelación, modificación y solicitudes de reembolso de los boletos aéreos, en un plazo no mayor a tres horas.

**2.2.6** La comunicación entre **"EL PROVEEDOR"** y los servidores públicos autorizados para realizar las solicitudes será vía correo electrónico y en aquellos casos en que se realice vía telefónica u otro medio, será responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"**, documentar su respuesta a través de correo electrónico, en adición a la respuesta que deba dar por la vía telefónica, en los plazos establecidos en los numerales 2.2.3 y 2.2.4.

**2.2.7 "EL PROVEEDOR"** brindará a los servidores públicos la orientación y apoyo al inicio, durante y al término de la comisión, y en caso de cualquier imprevisto, incluyendo cambios, modificaciones y cancelaciones por parte de las Líneas Aéreas, **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar alternativas de manera inmediata que permitan al personal de la **"LA CEAV"** llegar a su destino en el tiempo programado, lo cual deberá ser documentado mediante correo electrónico.

**2.2.8** En los casos de viajes internacionales, **"EL PROVEEDOR"** proporcionará a los servidores públicos la información relativa a permisos, medidas sanitarias, vigencia de pasaporte, visas y cualquier otra información relevante que requiera para su traslado en los destinos que permanezca en tránsito y que apliquen a destinos específicos.

**2.2.9 "LA CEAV"** podrá formalizar nuevos convenios con aerolíneas para su beneficio. **"EL PROVEEDOR"** se obliga a llevar a cabo las gestiones para reconocer y reflejar en beneficio de **"LA CEAV"** las condiciones pactadas en dichos convenios.

**2.2.10 "EL PROVEEDOR"** expedirá y entregará las constancias que acrediten que los boletos han sido utilizados cuando **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** se lo solicite en los casos de extravío de pases de abordar, sin cargo alguno para los servidores públicos. **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** realizará dicha solicitud mediante correo electrónico adjuntando el boleto electrónico que fue expedido, y **"EL PROVEEDOR"** informará por el mismo medio a los servidores públicos autorizados para solicitar la reservación, compra, cancelación, modificación y solicitudes de reembolso de los boletos aéreos que dicha constancia está disponible para que sea entregada en físico en el Módulo In-Plant.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

**"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"**

**2.2.11** En caso de que **"EL PROVEEDOR"** expida boletos aéreos de carácter personal a los servidores públicos que laboren en **"LA CEAV"**, por ningún motivo deberán ser facturados con los datos fiscales de **"LA CEAV"**, ni deberán ser incluidos en los reportes de boletos emitidos para la conciliación de pago a las que se refiere el apartado 2.5 REPORTE DE OPERACIÓN del presente **Anexo I**.

**2.2.12** **"EL PROVEEDOR"** deberá notificar por escrito a **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** de **"LA CEAV"**, por lo menos con cinco días hábiles de anticipación, cualquier cambio en la relación del personal designado para atender a **"LA CEAV"**.

**2.2.13** **"EL PROVEEDOR"** proporcionará en los plazos señalados en los numerales 2.2.3 y 2.2.4, vía correo electrónico las alternativas de itinerario de vuelo que representen las tarifas más económicas, al servidor público que realice la solicitud. Dichas alternativas considerarán las opciones más económicas de acuerdo a lo siguiente:

**2.2.13.1** Itinerarios con vuelo directo, si existen

**2.2.13.2** Itinerarios con un mínimo de escalas y/u hora de vuelo

**2.2.13.3** Itinerarios aproximados a los horarios de preferencia del solicitante.

**2.2.13.4** Itinerarios en tarifas reembolsables, en los casos en que los servidores públicos autorizados para solicitar la expedición de boletos prevean que la agenda de la comisión pueda sufrir cambios o cancelaciones.

**2.2.14** **"EL PROVEEDOR"** hará lo que esté a su alcance por reservar y expedir itinerarios con tarifas "web" promocionales y/o con descuentos, a solicitud de **"LA CEAV"**, siempre que la opción sea más económica que la ofrecida por el globalizador de **"EL PROVEEDOR"**.

**2.2.15** Las propuestas deberán ser enviadas por **"EL PROVEEDOR"** a los servidores públicos solicitantes en los plazos señalados en los numerales 2.2.3 y 2.2.4 junto con el costo, tarifa aplicada, restricciones establecidas por la línea aérea, condiciones del boleto ofrecido y políticas aplicables y en el caso de las reservaciones, el tiempo máximo establecido para la emisión del boleto.

**2.2.16** En los casos en los que **"EL PROVEEDOR"** identifique un boleto en clase superior a turista que sea el más económico, enviará en los plazos establecidos en los numerales 2.2.3 y 2.2.4, al servidor público solicitante las alternativas indicando el precio correspondiente a dicho boleto y el de la clase turista disponible, así como el tipo de tarifa a fin de que **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** pueda en estos casos autorizar y documentar la adquisición de boletos en categoría de negocios, su equivalente o superior.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

**2.2.17 "EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar al servidor público de **"LA CEAV"** que solicitó la reservación, en los plazos señalados en los numerales 2.2.3 y 2.2.4 los boletos electrónicos o documentos equivalentes vía correo electrónico después de confirmada la adquisición.

## 2.3 SISTEMA DE RESERVACIONES EN LÍNEA

**"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar **"EL SERVICIO"** con el apoyo de al menos un sistema globalizador que le permita realizar consultas, reservaciones y emisión de boletos a través de Internet, afectando desde el momento de la reservación la disponibilidad real ofertada por las aerolíneas.

## 2.4 CAMBIOS, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS DE BOLETOS AÉREOS

**2.4.1** Los trámites de reembolso por cancelaciones totales o parciales, no tendrán cargo o costo adicional para **"LA CEAV"**, salvo los que establezcan las políticas internas de operación de las líneas aéreas. **"EL PROVEEDOR"** gestionará ante las líneas aéreas el reembolso de las cancelaciones totales o parciales en cuanto reciba la solicitud de cancelación por parte de los servidores públicos autorizados para solicitar la reservación, compra, cancelación, modificación y solicitudes de reembolso de los boletos aéreos y enviará el comprobante del cargo hecho por las líneas aéreas. En estos casos, **"EL PROVEEDOR"** podrá cobrar el cargo por la emisión del pasaje aéreo que haya sido cancelado.

**2.4.2** En caso de cancelaciones totales o parciales de boletos aéreos, **"EL PROVEEDOR"** contará con 10 días hábiles, para entregar a **"LA CEAV"** el reembolso de los boletos y/o tramos no utilizados a través de notas de crédito o revisados, según aplique. Dicho plazo correrá a partir de que **"LA CEAV"** haya cubierto el pago del boleto que dio origen a la cancelación. El reembolso podrá descontar exclusivamente el cargo hecho por las líneas aéreas de acuerdo a sus políticas internas.

**2.4.3 "EL PROVEEDOR"** deberá tramitar el reembolso de las cancelaciones totales y/o parciales a través de notas de crédito a nombre de **"LA CEAV"** cuando las políticas de las líneas aéreas así lo permitan, o bien a través de "Revisados" para ser utilizados en nuevos boletos aéreos. Esto deberá ser notificado y documentado por **"EL PROVEEDOR"** a los servidores públicos autorizados para solicitar la reservación, compra, cancelación, modificación y solicitudes de reembolso de los boletos aéreos.

**2.4.4** En caso de que, por causas imputables a la línea aérea, se cancele un vuelo **"EL PROVEEDOR"** deberá buscar una opción que represente las mejores condiciones para **"LA**

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

**"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"**

**CEAV"**, dicha opción deberá brindarse de manera inmediata a fin de evitar pérdidas o costos adicionales a los Servidores Públicos que estén utilizando **"EL SERVICIO"**.

## 2.5 REPORTES DE OPERACIÓN

**2.5.1 "EL PROVEEDOR"** deberá enviar un reporte mensual de los servicios proporcionados a **"LA CEAV"** para que puedan llevar a cabo las conciliaciones de pago del periodo.

**2.5.1.1 "EL PROVEEDOR"** deberá enviar un archivo electrónico en formato Excel (.XLSX) con un reporte mensual que incluya los boletos expedidos, reembolsos, notas de crédito, revisados y comprobantes fiscales digitales emitidos y cancelados, durante el periodo.

**2.5.1.2 "EL PROVEEDOR"** remitirá el reporte mensual al personal que **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** designe para tal efecto, dentro de los primeros cinco días hábiles del mes posterior, a través de un archivo electrónico en Excel (.XLSX).

El reporte mensual deberá contener cuando menos la siguiente información:

	Nombre del campo	Contenido
1	No.	Número consecutivo del reporte acumulado.
2	Clave UR	Clave de la Unidad Responsable que se le asignó el costo del boleto.
3	UR	Nombre de la Unidad Responsable que se le asignó el costo del boleto.
4	Comisionado	Nombre completo del servidor público que viaja.
5	Boleto	Número de boleto asignado.
6	Fecha de emisión	Fecha de emisión del boleto.
7	Fecha de salida	Fecha de salida del vuelo.
8	Fecha de regreso	Fecha de regreso del vuelo.
9	Destino	Lugar objeto del viaje.
10	Ruta	Ruta utilizada para llegar al destino.
11	Tipo de destino	Especificar destino nacional o internacional.
12	Sencillo / Redondo	Especificar si la ruta es sencilla o redonda.
13	Línea aérea	Aerolínea utilizada.
14	Tipo de tarifa	Especificar la tarifa del boleto (ejemplo: turista, negocios, primera)
15	Tarifa base	Monto de la tarifa base del boleto.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

	Nombre del campo	Contenido
16	Costo por emisión de boleto	Importe del cobro por emisión de boleto
17	Impuestos	Impuestos aplicados al boleto desglosados por columnas
18	Otros conceptos	Importe de cobros por políticas internas de las aerolíneas (equipaje, asignación de asientos, etc.)
19	Costo total de tarifa	Costo de la tarifa de vuelo (tarifa base más costo por emisión de boleto más impuestos más otros conceptos).
20	Factura/Comprobante	Número de factura o comprobante del pago del costo de tarifa del boleto.
21	Importe	Importe de factura o comprobante del pago del costo de tarifa del boleto.
22	Fecha Factura/Comprobante	Fecha de factura o comprobante del pago del costo de tarifa del boleto.
23	Tarifa comparativa "Y"	Costo de la tarifa "Y" (YANKEE) al momento de emitir el boleto.
24	Diferencia	Diferencia entre el "Importe total comprado" y la "Tarifa comparativa Y".
25	Fecha envío factura/comprobante	Fecha de envío del comprobante o factura de pago del costo total del boleto
26	Estatus del boleto	Especificar si el boleto fue usado, cancelado, generó un "no show", o alguna otra situación que se requiera especificar.
27	Reembolsos	Especificar si dicho boleto originó un reembolso.
28	Revisado, Cargo por cambio	Especificar si el boleto generó un revisado (colocar el número de boleto revisado), si es un revisado de otro boleto (colocar el número de boleto origen) o si es un cargo por cambio (colocar el número del boleto origen).
29	Beneficios con aerolíneas	Especificar si se aplicó algún beneficio con aerolíneas.
30	Importe beneficios	Importe que se pagó con los beneficios con aerolíneas.
31	Nota de crédito	Número de nota de crédito (NC) que en su caso haya sido generada.
32	Importe NC	Importe de nota de crédito (NC) que en su caso haya sido generada.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

Nombre del campo	Contenido
33 Fecha de solicitud NC	Fecha en que la unidad administrativa solicitó la emisión de la nota de crédito (cualquier causal que derive a la emisión de una nota de crédito).
34 Fecha de entrega NC	Fecha en que la agencia de viajes envía la nota de crédito.

**2.5.2 "LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** podrá solicitar información adicional, o realizar cambios de mutuo acuerdo con **"EL PROVEEDOR"** en la información solicitada en el numeral 2.5.1.1 del presente **Anexo I**.

### 3. METODOLOGÍA.

#### ETAPA 1.- INICIO DEL SERVICIO:

**"EL PROVEEDOR"**, deberá realizar **"EL SERVICIO"** en apego a lo dispuesto en el apartado **2. DESCRIPCIÓN DE "EL SERVICIO", ASÍ COMO SUS ALCANCES**, para esta primera etapa las solicitudes serán realizadas por **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** mediante correo electrónico o vía telefónica.

#### ETAPA 2.- INSTALACIÓN DEL MÓDULO IN-PLANT:

**"EL PROVEEDOR"** tendrá un plazo no mayor de 10 días hábiles a partir del día 1 de abril del 2019 para la instalación del módulo In-Plant, en el domicilio que le señale **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** conforme a lo dispuesto por el numeral 2.1 del presente **Anexo I**.

#### ETAPA 3.- SERVICIO EN FORMA PRESENCIAL: "EN EL MÓDULO IN-PLANT" Y EN FORMA REMOTA:

"VÍA CORREO ELECTRÓNICO Y TELEFÓNICA"

**"EL PROVEEDOR"**, deberá prestar **"EL SERVICIO"** apegándose a lo dispuesto por el apartado **2. DESCRIPCIÓN DE "EL SERVICIO", ASÍ COMO SUS ALCANCES**.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

## 4. ACTIVIDADES.

### a) PLAN DE TRABAJO

El **"EL PROVEEDOR"** deberá presentar a **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** dentro de los primeros dos días naturales al inicio de la vigencia de **"EL SERVICIO"**, mediante correo electrónico, un plan de trabajo que contenga cuando menos las siguientes etapas:

Etapa	Periodo para realizarla
1. Inicio de <b>"EL SERVICIO"</b>	A partir del día 01 de abril del 2019
2.- Instalación del módulo In-Plant	A partir del 01 de abril y hasta 10º día hábil posterior a esta fecha.
3.- SERVICIO EN FORMA PRESENCIAL: "EN EL MÓDULO IN-PLANT" y EN FORMA REMOTA: "VÍA CORREO ELECTRÓNICO Y TELEFÓNICA"	A partir del día 01 de abril y hasta el 31 de diciembre de 2019.

### b) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL REQUERIDA

1. **"EL SERVICIO"** descrito en el presente **Anexo I**, deberá contar mínimo con UN EJECUTIVO DE CUENTA de planta que se dedicará exclusivamente a la reservación, compra, cancelación, modificación y atención de solicitudes de reembolso de los boletos aéreos de **"LA CEAV"**, en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles (para el Modulo IN- PLANT).

2. En adición al personal que labore en el módulo In-Plant, será responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"** que disponga del personal que resulte necesario para la prestación del servicio y para la atención a **"LA CEAV"** las 24 horas, durante la vigencia del contrato.

3. **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar a **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** una lista jerárquica de representantes a quienes recurrir en caso de que ésta no reciba **"EL SERVICIO"** en los términos pactados, incluyendo nombres, cargos, teléfonos y correos electrónicos.

## 5. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE "EL SERVICIO".

**5.1** Conceptos que podrán ser cobrados por **"EL PROVEEDOR"**. De conformidad con lo que se ha señalado en numerales anteriores, a continuación, se describen de manera concentrada los conceptos por los que **"EL PROVEEDOR"** podrá solicitar pagos a **"LA CEAV"**.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

**"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"**

**5.1.1** El precio de los boletos aéreos cobrado por las líneas aéreas, incluyendo la tarifa base, la tarifa de uso aeroportuario (TUA), y todos los demás cargos e impuestos que en su caso integren dicho precio, tales como la tasa de aterrizaje pagada por la aeronave en un aeropuerto determinado, el cargo por seguridad de aviación, el cargo por combustible, el impuesto cobrado por salida o llegada, el cargo por inspección sanitaria, el impuesto por mejora de aeropuerto local, las cuotas de inmigración y aduana y cargos similares que resulten aplicables conforme a las prácticas de las líneas aéreas y aeropuertos.

**5.1.2** El costo por emisión de cada boleto aéreo, de acuerdo a la propuesta económica que presente **"EL PROVEEDOR"**.

**5.1.3** Cargos efectuados por las líneas aéreas de acuerdo con sus políticas de operación internas.

**5.1.4** El I.V.A. correspondiente a los conceptos anteriores.

**5.1.5. "LA CEAV"** no realizará ningún otro pago distinto a los señalados en el presente apartado.

**5.2 "EL PROVEEDOR"** expedirá sin costo para **"LA CEAV"** las constancias que acrediten que los boletos han sido utilizados cuando se lo soliciten, en los casos de extravío de los pases de abordar, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 2.2.10 del presente **Anexo I**.

**5.3** Los gastos de instalación y operación del módulo In-Plant, serán cubiertos en su totalidad por **"EL PROVEEDOR"**.

**5.4 "EL PROVEEDOR"** reconoce y acepta ser el único patrón del personal que ocupe con motivo de **"EL SERVICIO"** objeto del instrumento jurídico que se formalice, así como responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** conviene en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de **"LA CEAV"**, en relación con el servicio materia del presente **Anexo I**.

**5.5 "EL PROVEEDOR"**, verificará en todo momento que el personal que presta **"EL SERVICIO"** en el módulo In Plant, cumpla con el horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes en días hábiles y que en el servicio de 24 horas se otorgue la atención en los tiempos establecidos en los numerales 2.2.3 y 2.2.4.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

## 6. PRODUCTOS.

Producto/Entregable	Lugar	Fecha	Condiciones
1) Acta entrega-recepción de la instalación del Módulo In-Plant.	En el domicilio de <b>"LA CEAV"</b> señalado en el numeral 8, del presente <b>Anexo I</b> o en el que se ubique <b>"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"</b> de <b>"LA CEAV"</b>	A más tardar el 10° día hábil contado a partir del inicio de la vigencia de <b>"EL SERVICIO"</b> .	Formato libre, debidamente firmada por el Representante Legal de <b>"EL PROVEEDOR"</b> y <b>"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"</b> , donde conste el día y la hora en que quedó instalado el módulo In-Plant, de acuerdo a lo estipulado en los numerales 2.1.1 y 3, del presente <b>Anexo I</b> .
2) Boletos electrónicos.	Mediante correo electrónico del servidor público solicitante.	Máximo 60 minutos siguientes a la solicitud.	Deberá indicar las alternativas, costo, tarifa aplicada y las restricciones establecidas por la línea aérea.
3) Los archivos XML y PDF de los comprobantes fiscales digitales que deberán ser enviados vía correo electrónico a los servidores públicos autorizados para solicitar la reservación, compra, cancelación, modificación y solicitudes de reembolso de los boletos aéreos, en un	Mediante correo electrónico de los servidores públicos autorizados para solicitar la reservación, compra, cancelación, modificación y solicitudes de reembolso de los	5 días hábiles a partir de la expedición del boleto	Vía correo electrónico a los servidores públicos autorizados para solicitar la reservación, compra, cancelación, modificación y solicitudes de reembolso de los

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

Producto/Entregable	Lugar	Fecha	Condiciones
plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la expedición del boleto, para "LA CEAV".	boletos aéreos, para "LA CEAV".		boletos aéreos, en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la expedición del boleto.
4) Las notas de crédito de los reembolsos tramitados por "LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO", por concepto de cancelación y/o tramos no utilizados de boletos aéreos, que deberán enviarse a los servidores públicos autorizados para solicitar la reservación, compra, cancelación, modificación y solicitudes de reembolso de los boletos aéreos	Mediante correo electrónico de los servidores públicos autorizados para solicitar la reservación, compra, cancelación, modificación y solicitudes de reembolso de los boletos aéreos	En un plazo no mayor a 10 días naturales contados a partir de la solicitud de cancelación de los boletos aéreos de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.4.2 del presente <b>Anexo I.</b>	Vía correo electrónico, las notas de crédito de los reembolsos tramitados por "LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO", por concepto de cancelación y/o tramos no utilizados de boletos aéreos. El reembolso podrá descontar exclusivamente el cargo hecho por las líneas aéreas de acuerdo a sus políticas internas, a través de la nota de crédito o del "Revisado", y el comprobante del cargo realizado por la línea aérea.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

Producto/Entregable	Lugar	Fecha	Condiciones
5) Los reportes mensuales deberán enviarse a <b>"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"</b> de <b>"LA CEAV"</b> dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.5.1.2 del presente <b>Anexo I</b> .	Mediante correo electrónico	Los primeros cinco días hábiles de cada mes.	Vía correo electrónico

## 7. ADMINISTRADORA DEL CONTRATO

La Mtra. Elba Matilde Loyola Orduña, en su carácter de Encargada del Despacho de la Dirección General de Administración y Finanzas de **"LA CEAV"**, de acuerdo a lo señalado en el oficio CEAV/OCE/1202/2018 de fecha 28 de diciembre de 2018, o quien la sustituya o supla, será la responsable de administrar, supervisar, validar y vigilar el cabal cumplimiento de **"EL SERVICIO"**, a fin de aplicar oportunamente las medidas conducentes, sobre cualquier desviación o incumplimiento a lo estipulado en el instrumento legal que se derive, informado de ello a las instancias que así correspondan.

## 8. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DE "EL SERVICIO".

**En forma presencial:** **"EL SERVICIO"** será proporcionado en el módulo In-Plant, que será instalado en las oficinas centrales de **"LA CEAV"** ubicadas en Avenida Ángel Urraza No. 1137, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, en el espacio que **"LA CEAV"**, a través de **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** le designe.

**En forma remota:** **"EL SERVICIO"** será proporcionado vía telefónica y/o correo electrónico.

Para el caso de los **PRODUCTOS/INFORMES A ENTREGAR** señalados en el numeral 6, que requieran su entrega física, ésta se realizará con **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** en el piso 6 de **"LA CEAV"** ubicada en Avenida Ángel Urraza No. 1137, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-13-2019

"SERVICIO INTEGRAL DE RESERVACIÓN, VENTA, EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE BOLETOS AÉREOS NACIONALES  
E INTERNACIONALES PARA LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS"

## 9. NORMAS.

"EL PROVEEDOR" deberá comprometerse al cumplimiento de aquellas Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas, Normas Internacionales o Normas de Referencia o Especificaciones, conforme a la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización que directa o indirectamente se relacionen con la prestación objeto de este procedimiento.

Leído por "LAS PARTES" y enteradas de su contenido y alcance legal, se firma el presente **Anexo I** del Contrato número **CEAV-C-13-2019**, en tres tantos, en la Ciudad de México, el día 12 de abril de 2019.

POR "LA CEAV"

MTRO. SERGIO JAIME ROCHÍN DEL RINCÓN  
COMISIONADO EJECUTIVO

POR "EL PROVEEDOR"

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

POR "LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"

MTRA. ELBA MATILDE LOYOLA ORDUÑA  
ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE  
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Las firmas que anteceden forma parte integrante del Contrato número **CEAV-C-13-2019**, celebrado entre la **COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS** y la empresa denominada **VIAJES YESHUA, S.A. DE C.V.**