



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



2020
AÑO DE
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA
NACIONAL No. LA-020000999-E7-2020,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
“SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE
CONTACTO”

SECRETARÍA DE BIENESTAR

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATOS

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL LA-020000999-E7-2020

PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO INTEGRAL DEL
CENTRO DE CONTACTO”.

La presente convocatoria a la Licitación Pública fue revisada por el Subcomité de Revisión de Bases para los Procedimientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, en su Tercera Sesión Extraordinaria, celebrada el viernes 31 de enero de 2020.





ÍNDICE

GLOSARIO	4	APARTADO V. CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA LA EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES	31
APARTADO I. DATOS GENERALES O DE IDENTIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA	8	CAUSAS DE DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES.....	31
PARTICIPACIÓN DE LICITANTES DE FORMA ELECTRÓNICA.....	8	CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN.....	33
APARTADO II. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL.....	10	CRITERIOS GENERALES.....	44
OBJETO.....	10	APARTADO VI. DOCUMENTOS Y DATOS INDISPENSABLES QUE DEBEN PRESENTAR LOS LICITANTES.....	46
ALCANCE.....	10	DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA.....	46
APARTADO III. FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL.....	11	APARTADO VII. INSTANCIA DE INCONFORMIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	48
VISITA A INSTALACIONES.....	12	INSTANCIA DE INCONFORMIDAD.....	48
JUNTA DE ACLARACIONES.....	12	CONFIDENCIALIDAD.....	49
ESCRITO DE INTERÉS EN PARTICIPAR.....	12	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS.....	50
ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.....	14	APARTADO VIII. FORMATOS QUE FACILITAN Y AGILIZAN LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES Y DOCUMENTACIÓN DISTINTA A ÉSTAS	51
NOTIFICACIÓN DE FALLO.....	18	ANEXO “A” ANEXO TÉCNICO.....	52
FIRMA DE LOS CONTRATOS.....	19	ANEXO “B” “PROPUESTA ECONÓMICA	95
NOTIFICACIÓN A LOS LICITANTES.....	19	ANEXO I “FORMATO DE ACREDITACIÓN PERSONALIDAD”.....	97
INDICACIONES RELATIVAS AL FALLO Y A LA FIRMA DE LOS CONTRATOS	19	ANEXO II “MANIFESTACIÓN DE NACIONALIDAD MEXICANA”	98
FALLO.....	19	ANEXO III “FORMATO DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS”	99
FIRMA DEL CONTRATO.....	19	ANEXO IV “FORMATO RELATIVO A LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE “LA LEY”.....	100
DOCUMENTACIÓN QUE SE DEBERÁ ENTREGAR PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO.....	20	ANEXO V “FORMATO DE DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD”	101
GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	23	ANEXO VI “FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN”	102
FORMA DE PAGO.....	25		
CONDICIONES Y FORMA DE PAGO.....	25		
PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVAS.....	27		
PENA CONVENCIONAL.....	27		
DEDUCCIONES POR INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFICIENTE.....	28		
CASOS EN LOS QUE SE DECLARARÁ DESIERTA O SE CANCELARÁ LA LICITACIÓN	29		
APARTADO IV. REQUISITOS INDISPENSABLES QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR.....	29		
PROPUESTA TÉCNICA.....	30		
PROPUESTA ECONÓMICA	30		





ANEXO VII “RELACIÓN DE DOCUMENTOS
REQUERIDOS PARA PARTICIPAR E
INTEGRAR LAS PROPOSICIONES” 104

ANEXO VIII “MODELO DE CONTRATO” 105

ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN
LAS DISPOSICIONES QUE SE DEBERÁN
OBSERVAR PARA LA UTILIZACIÓN DEL
SISTEMA ELECTRÓNICO DE

INFORMACIÓN PÚBLICA
GUBERNAMENTAL DENOMINADO
COMPRANET 122

NOTA INFORMATIVA PARA PARTICIPANTES
DE PAÍSES MIEMBROS DE LA
ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN
Y EL DESARROLLO ECONÓMICO (OCDE)
..... 131

ENCUESTA DE TRANSPARENCIA..... 134





GLOSARIO

Para efectos de esta convocatoria a la Licitación Pública, se entenderá por:

- Acuerdo:** 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 DOF el 28 de junio de 2011.
- Administrador del Contrato:** La Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios de la Secretaría de Bienestar; quien para efectos del anexo técnico de la presente Convocatoria representará todo lo relacionado a la Secretaría de Bienestar.
- Área Contratante:** La Dirección General de Recursos Materiales a través de la Dirección de Adquisiciones y Contratos de la Secretaría de Bienestar.
- Área Requirente:** La Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios de la Secretaría de Bienestar.
- Área Técnica:** La Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios de la Secretaría de Bienestar.
- CFDI:** Comprobante Fiscal Digital por Internet.
- Código:** El Código Fiscal de la Federación.
- CompraNet:** El sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos y servicios, integrado entre otra información, por los programas anuales en la materia, de las dependencias y entidades; el registro único de proveedores; el padrón de testigos sociales; el registro de proveedores sancionados; las convocatorias a la licitación y sus modificaciones; las invitaciones a cuando menos tres personas; las actas de las juntas de aclaraciones, del acto de presentación y apertura de proposiciones y de fallo; los testimonios de los testigos sociales; los datos de los contratos y los convenios modificatorios; las adjudicaciones directas; las resoluciones de la instancia de inconformidad que hayan causado estado, y las notificaciones y avisos correspondientes. Dicho sistema será de consulta gratuita y constituirá un medio por el cual se desarrollarán procedimientos de contratación.
- El sistema estará a cargo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a través de la unidad administrativa que se determine en su Reglamento, la que establecerá los controles necesarios para garantizar la inalterabilidad y conservación de la información que contenga.





Contrato:	Es el instrumento en el que se establece el acuerdo de voluntades para crear o transferir derechos y obligaciones, y a través del cual se formaliza la prestación de los servicios.
Convocatoria:	El documento que contiene los requisitos de carácter legal, técnico y económico respecto de los servicios objeto de la contratación y de las personas interesadas en otorgarlos, así como los términos a que se sujetará el procedimiento de contratación respectivo y los derechos y obligaciones de las partes.
Criterio de evaluación por puntos o porcentajes:	Criterio de evaluación de proposiciones a través del mecanismo de puntos o porcentajes a que se refieren los artículos 29, fracción XIII, 36, párrafos segundo y tercero, y 36 Bis, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
Documentación Complementaria:	Se refiere a la documentación distinta de las proposiciones técnicas y económicas requeridas en la presente convocatoria a la Licitación Pública.
D.O.F.:	Diario Oficial de la Federación.
e5cinco:	El esquema de pago electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos.
Estación de trabajo:	Espacio físico considerado como el área en la que el asesor telefónico llevará a cabo las acciones correspondientes a la prestación del servicio.
Identificación Oficial:	El documento público vigente que contiene datos de identificación personal, como la credencial expedida por el Instituto Federal Electoral o el Instituto Nacional Electoral, Cédula profesional, Pasaporte o Cartilla del servicio militar.
IMSS:	El Instituto Mexicano del Seguro Social.
Internet:	La red mundial de comunicaciones electrónicas.
Investigación de Mercado:	La verificación de la existencia de bienes, arrendamientos y servicios de proveedores a nivel nacional o internacional y del precio estimado basado en la información que se obtenga en la propia dependencia o entidad de organismos públicos o privados; de fabricantes de bienes o prestadores del servicio, o una combinación de dichas fuentes de información.
I.V.A.:	El Impuesto al Valor Agregado.
Ley:	La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
Licitación:	La Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-020000999-E7-2020





Licitante:	La persona física o moral que participe en este procedimiento de Licitación.
Medio de Identificación Electrónica:	El conjunto de datos electrónicos asociados con un documento que son utilizados para reconocer a su autor, y que legitiman el consentimiento de éste para obligarlo a las manifestaciones que se contienen, de conformidad con el artículo 27 de la Ley.
Medios Remotos de Comunicación Electrónica:	Los dispositivos tecnológicos para efectuar transmisión de datos e información a través de computadoras, líneas telefónicas, enlaces dedicados, microondas y similares.
MIPyME:	La micro, pequeña y mediana empresa.
Nafin:	Nacional Financiera, S. N. C., Institución de Banca de Desarrollo.
OIC:	Órgano Interno de Control en la Secretaría de Bienestar.
Partida:	La división, agrupación o desglose de los servicios, para diferenciarlos unos de otros, clasificarlos o agruparlos, en el presente procedimiento.
Persona:	La persona física o moral.
POBALINES:	Las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Social (Hoy Secretaría de Bienestar).
Programas:	Los programas sociales de la Secretaría de Bienestar.
Programa Informático:	El medio de captura desarrollado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que permite a los licitantes, así como a la Secretaría de Bienestar, enviar y recibir información por medios remotos de comunicación electrónica, así como generar para cada licitación pública un mecanismo de seguridad que garantice la confidencialidad de las proposiciones que recibe la Secretaría por esta vía; y que constituye el único instrumento con el cual podrán abrirse los sobres que contengan las proposiciones en la fecha y hora establecidas en la convocatoria para el inicio del acto de presentación y apertura de proposiciones.
Proposiciones:	La proposición técnica y económica que presenten los licitantes.
Proveedor:	La persona con quien la Secretaría de Bienestar celebre el contrato derivado de esta Licitación Pública.
Reglamento:	El Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
R.F.C.:	Registro Federal de Contribuyentes.





BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



2020
AÑO DE
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA
NACIONAL No. LA-020000999-E7-2020,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
“SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE
CONTACTO”**

- SE:** La Secretaría de Economía.
- SAT:** El Servicio de Administración Tributaria.
- Secretaría:** La Secretaría de Bienestar.
- SFP:** La Secretaría de la Función Pública.
- SHCP:** La Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- SIAFF:** El Sistema Integral de Administración Financiera Federal.
- Sobre Cerrado:** Cualquier medio que contenga la proposición del licitante, cuyo contenido solo podrá ser conocido en el acto de presentación y apertura de proposiciones en términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- TESOFE:** La Tesorería de la Federación.





APARTADO I. DATOS GENERALES O DE IDENTIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA.

- A) **"La Secretaría"**, a través de su Dirección General de Recursos Materiales, con domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 116, piso 14, Colonia Juárez, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, y en cumplimiento con lo establecido en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 24, 25 primer párrafo, 26, fracción I, 26 Bis, fracción II, 27, 28, fracción I, 29, 30, 36, tercer párrafo, y 45 de **"La Ley"**; 18, 39, 42, segundo párrafo, 52 y 81 de **"El Reglamento"**; el Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias; el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de **"La Secretaría"**; 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, y las demás disposiciones legales en la materia; celebra la **Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-020000999-E7-2020, para la contratación del "Servicio integral del Centro de Contacto"**.

Una copia de la presente convocatoria estará disponible para consulta de cualquier persona interesada a partir del día **05 de febrero de 2020** y hasta el sexto día natural previo a la fecha señalada para el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, en la Dirección de Adquisiciones y Contratos de la Dirección General de Recursos Materiales de **"La Secretaría"**, sita en Avenida Paseo de la Reforma número 116, Piso 14, Colonia Juárez, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, de **9:00 A 18:00 horas en días hábiles**; por lo que **"La Secretaría"**, no estará obligada a entregar una impresión de la misma.

- B) La presente Licitación Pública, por los medios a utilizar, es Electrónica y de carácter Nacional, en los términos de los artículos 26, fracción I, 26 Bis, fracción II, 27 y 28, fracción I, de **"La Ley"**.

Conforme a lo establecido en los artículos 26 Bis, fracción II, y 27 de **"La Ley"**, se utilizarán medios de identificación electrónica, permitiendo exclusivamente la participación de los licitantes a través de CompraNet. Asimismo, la o las juntas de aclaraciones, el acto de Presentación y Apertura de Proposiciones y el acto de Fallo, sólo se realizarán a través de CompraNet.

1. PARTICIPACIÓN DE LICITANTES DE FORMA ELECTRÓNICA.

La presentación y apertura de proposiciones en la presente Licitación, de conformidad con lo establecido en los artículos 27 y 34 de **"La Ley"**, se llevará a cabo a través de medios electrónicos, conforme a las disposiciones administrativas que emita la **SHCP**.





Las proposiciones deberán ser enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica, para lo cual, los licitantes deberán utilizar exclusivamente el programa informático que la SHCP les proporcione. Dicho programa generará un sobre cerrado con las proposiciones mediante el uso de tecnologías que resguardan la confidencialidad de la información, de tal forma que sea inviolable.

El programa informático se encuentra disponible en la página <https://compranet.hacienda.gob.mx/web/login.html>.

Las proposiciones deberán elaborarse conforme a lo señalado en esta convocatoria en formatos Word, Excel, PDF, HTML o, en su caso, utilizar archivos de imagen tipo JPG o GIF. La proposición deberá ser elaborada preferentemente en el papel membretado de cada licitante. El licitante deberá verificar que los documentos sean **legibles**; aquéllos que no lo sean, no serán objeto de análisis por **"La Secretaría"**.

En caso de que en la convocatoria se requiera al licitante exhibir un número determinado de documentos y éste presente un número mayor de documentos, sólo serán examinados y evaluados los primeros, considerando para tal efecto el número de folio.

El licitante deberá emplear en sustitución de la firma autógrafa, el medio de identificación electrónica, para tal fin deberá certificarse previamente por la **SHCP**; la firma electrónica producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio.

Cada uno de los documentos que integren la proposición y aquéllos distintos a ésta, **DEBERÁN ESTAR FOLIADOS** en todas y cada una de las hojas que los integren. Al efecto, se deberán numerar de manera individual las propuestas técnica y económica, así como el resto de los documentos que entreguen los licitantes que participen.

En el caso de que alguna o algunas hojas de los documentos mencionados en el párrafo anterior carezcan de folio y se constate que las hojas no foliadas mantienen continuidad, **"La Secretaría"** 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 Secretaría"** tampoco podrá desechar la proposición.

NOTA: Se reproduce al final de la presente convocatoria, para conocimiento de los licitantes, 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, el martes 28 de junio de 2011.

- C) La presente Licitación Pública, tiene el número de identificación asignado por CompraNet: **LA-020000999-E7-2020**.
- D) El plazo para la prestación del servicio será del día hábil siguiente de la notificación del Fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.





La vigencia del servicio rebasará el actual ejercicio presupuestario, por lo que de conformidad con los artículos 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, 24 y 25 de **“La Ley”**, será celebrado un contrato plurianual, de acuerdo al siguiente desglose del gasto por ejercicio fiscal (incluye I.V.A.):

Ejercicio Fiscal			
2020	2021	2022	2023
\$114,729,800.00	\$137,675,760.00	\$137,675,760.00	\$137,675,760.00

“La Secretaría” cuenta con la autorización para llevar a cabo el proceso de contratación plurianual del servicio, emitida por la **SHCP** a través del Módulo de Administración y Seguimiento de Contratos Plurianuales (MASCP).

- E) El idioma en que se deberá presentar la proposición, los anexos y demás documentación solicitada en la presente convocatoria, será **español**.
- F) **“La Secretaría”** cuentan con la autorización presupuestaria en la partida específica **33903 “Servicios integrales”**, de conformidad con el Reporte General de Suficiencia Presupuestaria Sufi. Ppta. 00106, folio de autorización 111, aplicado el 31 de enero de 2020, emitido por la Dirección General de Programación y Presupuesto de **“La Secretaría”**.
- G) El presente procedimiento de contratación no será financiado con fondos provenientes de créditos externos otorgados al Gobierno Federal, ni con la garantía de Organismos Financieros Regionales o Multilaterales.
- H) A fin de dar cumplimiento a la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2015, en todos los casos donde se utilice un lenguaje que pudiera interpretarse como excluyente al género femenino, invariablemente deberá interpretarse y entenderse como incluyente e igual, tanto para hombres como para mujeres.

APARTADO II. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN PÚBLICA.

OBJETO:

Se refiere a la contratación del **“Servicio integral del Centro de Contacto”**, descrito en el **Anexo “A” Anexo Técnico**. de esta convocatoria.

ALCANCE:

- A) La información necesaria para identificar los servicios que se requieren contratar a través de la presente Licitación, se encuentra establecida en la convocatoria y en su **Anexo “A” Anexo Técnico**.
- B) La presente licitación consta de una **Partida Única**.





- C) En la presente licitación **No** se han establecido precios máximos de referencia.
- D) Para la presente licitación **No aplican** Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas o normas internacionales de referencia.
- E) En la presente licitación **No** se requerirán muestras.
- F) Se contratarán cantidades previamente determinadas.
- G) La presente licitación **No estará sujeta** a la modalidad de Ofertas Subsecuentes de Descuentos para la prestación de servicios.
- H) La adjudicación se hará por la **Partida Única** al licitante que haya presentado una proposición solvente, garantizando las mejores condiciones a **“La Secretaría”**, conforme al criterio de **Evaluación por Puntos o Porcentajes**, porque cumple con los requisitos legales administrativos, técnicos y económicos establecidos en la presente convocatoria, y porque ha obtenido el puntaje más alto, garantizando con ello el cumplimiento de las obligaciones respectivas.
- I) El Modelo de Contrato para la presente licitación, es el establecido en el **Anexo VIII Modelo de Contrato** de la presente convocatoria.

APARTADO III. FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA.

- A) Fecha, hora y lugar de los actos del procedimiento de licitación.

El Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, la(s) Junta(s) de Aclaración(es) y el acto de Junta Pública en la que se dará a conocer el Fallo, relativos al procedimiento de la presente licitación, se llevarán a cabo en el domicilio de **“La Secretaría”** ubicado en avenida Paseo de la Reforma Número 116, piso 7, Colonia Juárez, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

La participación de los licitantes en el presente procedimiento será única y exclusivamente de manera electrónica a través de CompraNet.

A los actos del procedimiento de licitación pública podrá asistir cualquier persona en calidad de observador, bajo la condición de registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos.

Las Cámaras, Colegios o Asociaciones profesionales u otras Organizaciones No Gubernamentales podrán asistir a los actos de esta Licitación, así como cualquier persona física o moral, que manifiesten interés de estar presentes en los mismos, bajo la condición de que deberán registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos.





En el presente procedimiento, no se aceptará el envío de proposiciones a través del Servicio Postal o de mensajería; tampoco se aceptará la presentación de las proposiciones de manera presencial.

Esta licitación es Electrónica, por lo que se señala la fecha y hora en las que se llevarán los actos del procedimiento por medio de CompraNet, conforme a lo siguiente:

ACTO	FECHA	HUSO HORARIO DE LA CD. DE MÉXICO
Junta de Aclaraciones	13 de febrero 2020	11:00 horas
Presentación y Apertura de Proposiciones	21 de febrero 2020	10:00 horas
Fallo	25 de febrero 2020	17:00 horas

1. VISITA A INSTALACIONES.

No habrá visita a las instalaciones o sitios de trabajo de los licitantes.

2. JUNTA DE ACLARACIONES.

La Junta de Aclaraciones se llevará a cabo el **13 de febrero de 2020, a las 11:00 horas** en el piso 7, sita en Avenida Paseo de la Reforma número 116, Colonia Juárez, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

La participación de los licitantes en la Junta de Aclaraciones de la presente Licitación será únicamente de forma electrónica a través de CompraNet y su participación será optativa.

Conforme a lo establecido en los artículos 33 Bis de **“La Ley”** y 45 de **“El Reglamento”**, las personas que pretendan solicitar aclaraciones a los aspectos contenidos en la convocatoria, deberán apegarse a las siguientes formas y términos:

a. ESCRITO DE INTERÉS EN PARTICIPAR.

Deberán presentar un escrito, en formato electrónico a través del portal de CompraNet, en el que expresen su interés de participar en la Licitación y donde su firmante manifieste que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, incluyendo los datos siguientes:

- Del licitante: Registro Federal de Contribuyentes/Cédula de Identificación Fiscal, nombre y domicilio, así como, en su caso, de su apoderado o representante. tratándose de personas morales, además se señalará la descripción del objeto social de la empresa, identificando 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, así como el nombre de los socios.





- Del representante legal del licitante: datos de las escrituras públicas en las que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las propuestas.

Las personas que manifiesten su interés en participar en la Licitación Pública Mediante el escrito a que se refiere este Punto, serán consideradas licitantes y tendrán derecho a formular solicitudes de aclaración en relación con la convocatoria a la presente Licitación.

Cuando el escrito a que se refiere el punto "a.", se presente fuera del plazo previsto en el punto "c." del presente Numeral 2 "Junta de Aclaraciones" las preguntas planteadas no serán contestadas por **"La Secretaría"** por resultar extemporáneas, debiéndose integrar al expediente respectivo; en ambos supuestos, si el servidor público que presida la Junta de Aclaraciones considera necesario citar a una ulterior junta, las solicitudes deberán ser tomadas en consideración para responderlas, por lo que el licitante sólo tendrá derecho a formular preguntas sobre las respuestas que dé **"La Secretaría"** en la mencionada Junta.

- b.** Deberán presentar las solicitudes de aclaración de manera concisa y estar directamente vinculadas con los apartados contenidos en la convocatoria a la Licitación, indicando el numeral, inciso y/o punto específico con el cual se relaciona.

Las solicitudes de aclaración correspondientes deberán presentarse **EN ARCHIVO DE WORD.**

- c.** El escrito del punto "a." y las solicitudes de aclaración del punto "b." señalados en el presente numeral 2 "Junta de Aclaraciones", deberán ser enviadas a través de CompraNet, **A MÁS TARDAR 24 (VEINTICUATRO) HORAS ANTES** de la fecha y hora en que se vaya a realizar la Junta de Aclaraciones.

"La Secretaría" tomará como hora de recepción del escrito y las solicitudes de aclaración del licitante, la hora que registre el Sistema CompraNet al momento de su envío.

"La Secretaría" en la Junta de Aclaraciones dará contestación a las solicitudes de aclaración; cuando en razón del número de solicitudes de aclaración recibidas o algún otro factor no imputable a **"La Secretaría"** y que sea acreditable, el servidor público que presida la junta de aclaraciones informará a los licitantes si éstas serán enviadas en ese momento o si se suspenderá la sesión para reanudarla en hora o fecha posterior a efecto de que las respuestas sean remitidas. Las respuestas serán enviadas a los licitantes a través de CompraNet.

Una vez que **"La Secretaría"** haya dado las respuestas, los licitantes podrán formular las preguntas que estimen pertinentes en relación con las respuestas recibidas, **"La Secretaría"** informará según el número de solicitudes de aclaración contestadas, el término que tendrán los licitantes para formular preguntas respecto de las respuestas. Dicho plazo no podrá ser inferior a 6 (seis) ni superior a 48 (cuarenta y





ocho) horas. Así como el término en que concluido dicho plazo, se reanudará el Acto para hacerse llegar las respuestas correspondientes.

Al concluir cada Junta de Aclaraciones se levantará acta en la que se hará constar las dudas y planteamientos formulados por los interesados y las aclaraciones de “**La Secretaría**”. En el acta correspondiente a la última Junta de Aclaraciones se indicará expresamente esta circunstancia.

Cualquier modificación a la Licitación, incluyendo las que resulten de la o las Juntas de Aclaraciones, formará parte de la Licitación y deberán ser consideradas por los licitantes en la elaboración de su proposición y de ser el caso, en la documentación distinta a ésta.

Al concluir cada Junta de Aclaraciones podrá señalarse la fecha y hora para la celebración de ulteriores juntas, la fecha señalada en la convocatoria para realizar el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones podrá diferirse.

3. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.

Los licitantes podrán intervenir en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, enviando a través de CompraNet 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, sin que resulte necesario acreditar su personalidad jurídica, conforme a lo establecido en el artículo 29, fracción VI, de “**La Ley**”; o bien con el objeto de acreditar personalidad los licitantes o sus representantes podrán 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/Cédula de Identificación Fiscal, nombre y domicilio, así como, en su caso, de su apoderado o representante. Tratándose de personas morales, además se señalará la descripción del objeto social de la empresa, identificando 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, así como el nombre de los socios.
- Del representante legal del licitante: datos de las escrituras públicas en las que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las propuestas.

El Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones dará inicio a las **10:00 horas, del 21 de febrero de 2020** en el Piso 7, sita en avenida Paseo de la Reforma número 116, Colonia Juárez, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México; a partir de la hora señalada para el inicio del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, el servidor público que lo presida no permitirá el acceso a ninguna persona, observador, o servidor público ajeno al acto.

Una vez iniciado el acto, se procederá a registrar a los asistentes. En este acto serán abiertas las proposiciones enviadas a través de CompraNet; en la apertura, “**La**





Secretaría únicamente hará constar la documentación que presentó cada uno de los licitantes, sin entrar al análisis técnico, legal o administrativo de su contenido.

Para efectos de dar cumplimiento a las fracciones I y II del artículo 48 de **“El Reglamento”** se adjunta el **Anexo VII Relación de documentos requeridos para participar e integrar las proposiciones.**

Una vez recibidas todas las proposiciones, el servidor público que presida el acto, atendiendo al número de proposiciones presentadas, podrá optar entre dar lectura a los precios unitarios para las partidas ofertadas en las proposiciones, o anexar copia de la propuesta económica de los licitantes al acta respectiva, debiendo en este último caso, dar lectura al importe total de cada proposición. En ambos supuestos, el análisis detallado de las proposiciones se efectuará posteriormente por **“La Secretaría”**, al realizar la evaluación de las mismas.

Las proposiciones serán presentadas electrónicamente y descargadas a través de CompraNet, mismas que serán grabadas en un Disco Compacto, de lo anterior, el **Área Requirente** rubricará el Disco Compacto que contenga las propuestas técnicas y económicas, así como la documentación distinta a las mismas, para formar parte del expediente.

Para efectos de lo dispuesto en el artículo 50 de **“La Ley”** y 48, fracción III, párrafo segundo, de **“El Reglamento”**, la recepción de la proposición se entenderá realizada una vez que ésta se analice durante su evaluación, debiéndose indicar en el Fallo si la proposición fue desechada por incumplir la mencionada disposición legal.

En el acta correspondiente al Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones se asentarán los hechos relevantes que se hubieren presentado.

En el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, **“La Secretaría”** podrá diferir la fecha del Fallo dentro de los plazos establecidos en la fracción III del artículo 35 de **“La Ley”**, lo cual quedará asentado en el acta correspondiente a este acto. También podrá hacerlo durante la evaluación de las proposiciones, dentro de los plazos indicados, notificando a través de Compranet a los licitantes la nueva fecha en ese acto.

Los licitantes admitirán que se tendrán por no presentadas las proposiciones y la demás documentación requerida por **“La Secretaría”**, cuando los sobres generados a través de CompraNet en los que se contenga dicha información, contengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipo de cómputo.

En el supuesto de que durante el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones por causas ajenas a la **SHCP** y **“La Secretaría”**, no sea posible abrir las proposiciones enviadas a través de CompraNet, el acto se reanudará a partir de que desaparezcan las condiciones que dieron origen a la interrupción.





La **SHCP** podrá verificar en cualquier momento, que durante este tiempo de interrupción, no se haya suscitado alguna modificación a las proposiciones que obren en poder de **"La Secretaría"**.

La proposición deberá ser elaborada preferentemente en papel membretado de cada licitante. El licitante deberá verificar que los documentos sean legibles; aquéllos que no lo sean, no serán objeto de análisis por **"La Secretaría"**.

En caso de que en la convocatoria se requiera al licitante exhibir un número determinado de documentos y éste presente un número mayor de documentos, sólo serán examinados y evaluados los primeros, considerando para tal efecto el número de folio.

- B)** En el presente procedimiento, **No** se aceptará la presentación de proposiciones de forma presencial, ni el envío de proposiciones a través del Servicio Postal o de mensajería.
- C)** Una vez recibidas las proposiciones a través de CompraNet, en la fecha y hora establecidas en la presente licitación, éstas no podrán retirarse o dejarse sin efecto, por lo que se considerarán vigentes dentro del procedimiento de licitación hasta su conclusión.
- D)** Los requisitos para la presentación de proposiciones conjuntas, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 34, tercero, cuarto y quinto párrafos de **"La Ley"**, 44 y 48, fracción VIII, segundo párrafo, de **"El Reglamento"**, son los siguientes:

Dos o más personas podrán presentar conjuntamente una proposición sin necesidad de constituir una sociedad, o una nueva sociedad en caso de personas morales; para tales efectos, en la proposición deberán establecer con precisión las obligaciones de cada una de ellas, así como la manera en que se exigiría su cumplimiento. En este supuesto la proposición deberá ser firmada por el representante común que para ese acto haya sido designado por el grupo de personas, por los medios de identificación electrónica autorizados por la **SHCP**.

Cuando la proposición conjunta resulte adjudicada con un contrato, dicho instrumento deberá ser firmado por el representante legal de cada una de las personas participantes en la proposición, a quienes se considerará, para efectos del procedimiento y del contrato, como responsables solidarios o mancomunados, según se establezca en el propio contrato.

Lo anterior, sin perjuicio de que las personas que integran la proposición conjunta puedan constituirse en una nueva sociedad para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el convenio de proposición conjunta, siempre y cuando se mantenga en la nueva sociedad las responsabilidades de dicho convenio.

Los interesados podrán agruparse para presentar una proposición, cumpliendo los siguientes aspectos:





- I. Cualquiera de los integrantes de la agrupación, podrá presentar el escrito mediante el cual manifieste su interés en participar en la Junta de Aclaraciones y en el procedimiento de contratación.
- II. Las personas que integran la agrupación deberán celebrar en los términos de la legislación aplicable el convenio de proposición conjunta, en el que se establecerán con precisión los aspectos siguientes:
 - Nombre, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes/Cédula de Identificación Fiscal de las personas integrantes, señalando, en su caso, los datos de los instrumentos públicos con los que se acredita la existencia legal de las personas morales y, de haberlas, sus reformas y modificaciones, así como el nombre de los socios que aparezcan en éstas.
 - Nombre y domicilio de los representantes de cada una de las personas agrupadas, señalando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación.
 - Designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la proposición y con el procedimiento de la Licitación Pública.
 - Descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones.
 - Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, ya sea en forma solidaria o mancomunada, según se convenga, para efectos del procedimiento de contratación y del contrato, en caso de que se les adjudique el mismo.
- III. En el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones el representante común de la agrupación deberá señalar (a través de un escrito) que la proposición se presenta en forma conjunta. El convenio a que hace referencia la fracción II de este inciso se presentará con la proposición y, en caso de que a los licitantes que la hubieren presentado se les adjudique el contrato, dicho convenio, formará parte integrante del mismo como uno de sus anexos.

En el supuesto de que se adjudique el contrato a los licitantes que presentaron una proposición conjunta, el convenio indicado en la fracción II de este inciso y las facultades del apoderado legal de la agrupación que formalizará el contrato respectivo, deberán constar en escritura pública, salvo que el contrato sea firmado por todas las personas 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, antes de la fecha fijada para la firma del contrato, lo cual deberá comunicarse mediante escrito a **“La Secretaría”** 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.





Adicionalmente de lo que tenga que presentar el representante común como licitante, el resto de las personas que integren una proposición conjunta, deberán presentar en forma individual los escritos señalados en el apartado VI, incisos B), E), F) y de ser el caso el inciso I) de la presente convocatoria, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 fracción VIII, segundo párrafo, de **“El Reglamento”**.

Asimismo y en caso de que el licitante pretenda que se le aplique la preferencia a que se alude el Inciso F) Numeral 2 del Apartado V. denominado “Criterios específicos para la evaluación de proposiciones” (proposiciones y documentación distinta a éstas) y adjudicación del contrato, de la presente Licitación, deberá presentar por cada una de las personas participantes en la proposición conjunta, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 fracción VIII segundo párrafo de **“El Reglamento”**, el manifiesto requerido en el inciso I) del Apartado VI de la presente convocatoria.

No será motivo de descalificación el incumplimiento del inciso I) del apartado VI de la presente convocatoria, pero tampoco se le aplicará la preferencia a que se alude el Inciso F), numeral 2 del apartado V. “Criterios específicos para la evaluación de proposiciones”, de la presente licitación.

Lo señalado en el párrafo anterior no será aplicable en el caso de que el licitante participe con el carácter de **MIPyME**, por lo que, si se encuentra en este supuesto, deberá cumplir con el requisito establecido en el inciso I) del apartado VI y su incumplimiento será causa de desechamiento.

- E)** Los licitantes sólo podrán presentar una proposición para la presente licitación.
- F)** **“La Secretaría”** no registrará a los participantes, ni revisará preliminarmente la documentación distinta a las propuestas técnica y económica, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 47, tercer párrafo, de **“El Reglamento”**.
- G)** El **Área Contratante** difundirá a través de CompraNet el acta correspondiente al Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, para efectos de su notificación. Esto de conformidad con lo señalado en el último párrafo del artículo 37 Bis de **“La Ley”**.
- H)** El licitante deberá presentar en forma electrónica a través de CompraNet la documentación distinta a la que conforma las propuestas técnica y económica, misma que formará parte de su proposición.

4. NOTIFICACIÓN DE FALLO.

El fallo se dará a conocer el **25 de febrero de 2020, a las 17:00 horas** en el Piso 7, sita en Avenida Paseo de la Reforma número 116, Colonia Juárez, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, en Junta Pública, a la que libremente podrán asistir las personas que así lo deseen en calidad de observador, bajo la condición de registrar su asistencia y abstenerse de intervenir de cualquier forma a la Junta Pública del Acto de Fallo.





El Fallo, para efectos de su notificación, se dará a conocer a través de CompraNet el mismo día en que se celebre la Junta Pública, procedimiento que sustituye a la notificación personal. A los licitantes se les enviará por correo electrónico un aviso informándoles que el acta del Fallo se encuentra a su disposición en CompraNet.

5. FIRMA DEL CONTRATO.

Con la notificación del fallo serán exigibles los derechos y obligaciones establecidos en la presente convocatoria, y obligará a **“La Secretaría”** y al representante legal de la persona a quien se haya adjudicado, a firmar el contrato a más tardar dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a dicha notificación de fallo que realice la Dirección de Adquisiciones y Contratos de la Dirección General de Recursos Materiales de **“La Secretaría”**, sita en Avenida Paseo de la Reforma número 116, piso 14, Colonia Juárez, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, en un horario de las 10:00 a las 14:30 horas y de las 17:00 a 19:30 horas.

6. NOTIFICACIÓN A LOS LICITANTES.

Las notificaciones a los licitantes respecto de los actos del procedimiento de contratación se realizarán a través de CompraNet en la siguiente dirección electrónica **<https://compranet.hacienda.gob.mx/web/login.html>**. Dicho procedimiento sustituye a la notificación personal.

Se fijará un ejemplar del acta correspondiente a la(s) Junta(s) de Aclaración(es), del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, y de la Junta Pública en la que se dé a conocer el Fallo en: Avenida Paseo de la Reforma número 116, planta baja, Colonia Juárez, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, en donde se encontrará disponible por un término no menor a 5 (cinco) días hábiles, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes acudir a enterarse de su contenido y obtener, en su caso, copia de la misma.

7. INDICACIONES RELATIVAS AL FALLO Y A LA FIRMA DE LOS CONTRATOS

1) FALLO

El Fallo que emita **“La Secretaría”** se apegará a lo establecido en el artículo 37 de **“La Ley”**.

2) FIRMA DEL CONTRATO.

Para los efectos de **“La Ley”**, la convocatoria, el contrato y sus anexos son los instrumentos que vinculan a las partes en sus derechos y obligaciones. Las estipulaciones que se establezcan en el contrato no deberán modificar las condiciones previstas en la convocatoria y su(s) Junta(s) de Aclaración(es); en caso de discrepancia, prevalecerá lo estipulado en éstas.

Si el licitante adjudicado no firma el contrato por causas imputables al mismo, conforme a lo señalado en la presente licitación, **“La Secretaría”**, sin necesidad de un nuevo procedimiento, adjudicará el contrato al participante que haya obtenido el





segundo lugar, siempre que la diferencia en precio con respecto a la proposición inicialmente adjudicada no sea superior a un margen del diez por ciento de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de **“La Ley”**.

Los derechos y obligaciones que se deriven del contrato no podrán ser transferidos por **“El Proveedor”** en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento previo por escrito de **“La Secretaría”**. Dicho consentimiento será otorgado por el titular del **Área Requirente**.

En el **Anexo VIII** se incluye el Modelo de Contrato, el cual será complementado con la documentación legal y administrativa del licitante que resulte adjudicado, con el **Anexo “A” Anexo Técnico**, y **Anexo “B” Propuesta Económica**.

3) DOCUMENTACIÓN QUE SE DEBERÁ ENTREGAR PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO.

Con fundamento en los artículos 29, fracción VII, de **“La Ley”** y 35, tercer párrafo, de **“El Reglamento”**, previamente a la firma del Contrato, **“El Proveedor”** deberá presentar en la Dirección de Adquisiciones y Contratos de la Dirección General de Recursos Materiales de **“La Secretaría”**, sita en Avenida Paseo de la Reforma número 116, piso 14, Colonia Juárez, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, original o copia certificada y copia simple legible para cotejo para archivo de los documentos con los que se acredite su existencia legal y, en su caso, las facultades de su representante para suscribir el contrato correspondiente, **AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL** del Acto de Fallo, de acuerdo a lo siguiente:

a) Para el caso de personas morales:

1. Los testimonios notariales y las modificaciones a los estatutos sociales que acrediten la debida constitución de la persona moral. Esta documentación formará parte integral del expediente de contratación.
2. La constancia de inscripción en el Registro Público de Comercio.
3. El Registro Federal de Contribuyentes/Cédula de Identificación Fiscal que incluya régimen y dirección fiscal.
4. La constancia del domicilio fiscal de la persona moral, incluyendo Código Postal, con una antigüedad no mayor a 3 (tres) meses a partir de la fecha de Fallo.
5. El poder que acredite la personalidad jurídica de su representante, a fin de acreditar que cuenta con las facultades suficientes para suscribir el contrato correspondiente en nombre y representación de la persona moral. esta documentación formará parte integral del expediente de contratación.
6. La identificación oficial vigente del o la representante legal con fotografía y firma (Pasaporte, cartilla del Servicio Militar Nacional, credencial para votar o cédula profesional).





7. La constancia de la institución bancaria sobre la existencia de la cuenta de cheques abierta a nombre del beneficiario de la cuenta, que incluya el número de cuenta con 11 posiciones, así como la clave bancaria estandarizada (CLABE con 18 posiciones), o estado de cuenta, con una antigüedad no mayor a 3 (tres) meses a partir de la fecha de Fallo.
8. Escrito de Estratificación de **MIPyME**, de acuerdo con el formato que emite para tal efecto la **SFP**.
9. Escrito bajo protesta de decir verdad de no encontrarse en los supuestos que establecen los artículos 50 y 60 de "**La Ley**".
10. Manifestación bajo protesta de decir verdad que los socios o accionistas que ejercen control sobre la sociedad no desempeñan 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.
11. "**El Proveedor**", de conformidad con la Resolución Miscelánea Fiscal para el año 2020 (publicada en el D.O.F. el 28/12/2019), y en cumplimiento a la Regla 2.1.31 para los efectos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, deberá autorizar al **SAT** para que éste haga público el resultado de su opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales conforme al procedimiento señalado en la Regla 2.1.27 de dicha Resolución, misma que deberá emitirse en **sentido positivo** para su obtención por parte de "**La Secretaría**" en términos de la Regla 2.1.40.
12. "**El Proveedor**" para los efectos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación deberá presentar a más tardar en la fecha de formalización del contrato, el documento vigente expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social sobre la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social en **sentido positivo**, de conformidad con el procedimiento establecido en la Regla Quinta del Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo "A", Anexo Técnico, 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 (Dicho documento podrá ser adjuntado por los licitantes en el acto de presentación y apertura de propuestas, siendo obligatorio presentarlo a más tardar en la fecha de formalización del contrato).
13. "**El Proveedor**", en términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional para 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 amortizaciones", publicado en el Diario Oficial de la Federación del día 28 de junio de 2017, deberá presentar a más tardar en la fecha de formalización del contrato, el documento vigente **sin adeudo** expedido por el Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los trabajadores relativo a la obtención de la citada constancia de situación fiscal (Dicho documento podrá ser adjuntado por los licitantes en el acto de





presentación y apertura de propuestas, siendo obligatorio presentarlo a más tardar en la fecha de formalización del contrato).

b) Para el caso de personas físicas:

1. El Registro Federal de Contribuyentes/Cédula de Identificación Fiscal que incluya régimen y dirección fiscal.
2. La identificación oficial vigente con fotografía y firma (Pasaporte, cartilla del Servicio Militar Nacional, credencial para votar o cédula profesional).
3. El acta de nacimiento o carta de naturalización, en su caso.
4. La Clave Única del Registro de Población (CURP).
5. La constancia del domicilio fiscal, incluyendo Código Postal, con una antigüedad no mayor a 3 (tres) meses a partir de la fecha de Fallo.
6. La constancia de la institución bancaria sobre la existencia de la cuenta de cheques abierta a nombre del beneficiario de la cuenta, que incluya el número de cuenta con 11 posiciones, así como la clave bancaria estandarizada (CLABE con 18 posiciones), o estado de cuenta, con una antigüedad no mayor a 3 (tres) meses a partir de la fecha de Fallo.
7. Escrito de Estratificación de **MIPyME**, de acuerdo con el formato que emite para tal efecto la **SFP**.
8. Escrito bajo protesta de decir verdad de no encontrarse en los supuestos que establecen los artículos 50 y 60 de "**La Ley**".
9. Manifestación 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.
10. "**El Proveedor**", de conformidad con la Resolución Miscelánea Fiscal para el año 2020 (publicada en el D.O.F. el 28/12/2019), y en cumplimiento a la Regla 2.1.31 para los efectos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, deberá autorizar al SAT para que éste haga público el resultado de su opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales conforme al procedimiento señalado en la Regla 2.1.27 de dicha Resolución, misma que deberá emitirse en **sentido positivo** para su obtención por parte de "**La Secretaría**" en términos de la Regla 2.1.40.
11. "**El Proveedor**" para los efectos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación deberá presentar a más tardar en la fecha de formalización del contrato, el documento vigente expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social sobre la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social en **sentido positivo**, de conformidad con el procedimiento





establecido en la Regla Quinta del Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo "A", Anexo Técnico, 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 (Dicho documento podrá ser adjuntado por los licitantes en el acto de presentación y apertura de propuestas, siendo obligatorio presentarlo a más tardar en la fecha de formalización del contrato).

12. **"El Proveedor"**, en términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional para 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 amortizaciones", publicado en el Diario Oficial de la Federación del día 28 de junio de 2017, deberá presentar a más tardar en la fecha de formalización del contrato, el documento vigente **sin adeudo** expedido por el Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los trabajadores relativo a la obtención de la citada constancia de situación fiscal (Dicho documento podrá ser adjuntado por los licitantes en el acto de presentación y apertura de propuestas, siendo obligatorio presentarlo a más tardar en la fecha de formalización del contrato).

4) GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

Con fundamento en lo establecido en los artículos 48 fracción II, y 49 fracción I, de **"La Ley"**, 103 de **"El Reglamento"**; 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, 48 fracción II, de la Ley de Tesorería de la Federación, y 70 de su Reglamento, así como las Disposiciones Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las Dependencias y Entidades en los actos y contratos que celebren, publicadas en el DOF el 08 de septiembre de 2015, **"El Proveedor"** garantizará el cumplimiento del contrato con una fianza **INDIVISIBLE** que deberá ser otorgada por una institución afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin incluir IVA, a favor de la **TESOFE**, debiendo ser entregada la garantía referida, en un plazo no mayor de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del contrato, en la Dirección de Adquisiciones y Contratos adscrita a la Dirección General de Recursos Materiales de **"La Secretaría"**, sita en Avenida Paseo de la Reforma número 116, Piso 14, Colonia Juárez, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, en un horario de 10:00 a 15:00 horas y en la cual deberán de indicarse el siguiente texto:

Para garantizar a favor de la Tesorería de la Federación, por (razón social), por el(la) C. (nombre del apoderado legal y/o representante legal), en su carácter de apoderado legal y/o administrador único y/o representante legal, (incluir el domicilio fiscal completo de la empresa, asociación y/o sociedad, con R.F.C), mediante fianza (indivisible) (chechar la cláusula de garantía de cumplimiento) el cumplimiento fiel y exacto de todas y cada una de las obligaciones y cualquier otra responsabilidad durante la vigencia del contrato número (411...../2019) de fecha (la de firma), con un importe total por la prestación de los servicios de \$(monto sin I.V.A.) (cantidad con letra antes del I.V.A.) más I.V.A., cuyo objeto es (cláusula primera del contrato), celebrado con la Secretaría de Bienestar, representada por su (cargo y nombre del servidor público que autoriza el





contrato y firma por parte de la Secretaría). La presente fianza se expide de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y estará vigente del (cláusula de vigencia del contrato, día de inicio, mes, año al día de término, mes, y año); (Razón social de la afianzadora y domicilio de la misma) expresamente declara que:

- a) La fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato mencionado con anterioridad, la convocatoria de la que deriva dicho contrato, así como sus anexos;*
- b) Esta fianza permanecerá en vigor aún en los casos en que la Secretaría de Bienestar otorgue prórrogas o esperas al proveedor para el cumplimiento de las obligaciones, así mismo, se modificará en caso de otorgamiento de prórrogas, ampliación al monto o plazo del contrato;*
- c) Esta fianza permanecerá vigente desde su fecha de expedición y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan por parte del proveedor o de la Secretaría de Bienestar, hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente, de forma tal, que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones, o cualquier otra circunstancia;*
- d) La fianza se cancelará cuando el proveedor haya cumplido con todas las obligaciones establecidas en el contrato, siendo indispensable la conformidad expresa y por escrito de la Secretaría de Bienestar, sin cuyo requisito no procederá la cancelación de la fianza, y, en consecuencia, ésta continuará vigente; y*
- e) La institución afianzadora acepta someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, para la efectividad de la presente fianza, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de intereses que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.*

En el supuesto de que **"La Secretaría"** y por así convenir a sus intereses, decidiera modificar o ampliar la prestación del servicio objeto de la contratación y **"El Proveedor"** decida obligarse a garantizar dicha prestación mediante una anuencia escrita, deberá contratar la modificación a la póliza de fianza, presentando endoso a la misma o bien una nueva fianza por el 10% (diez por ciento) del importe de la modificación convenida, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al de la firma del convenio que modifique el contrato principal, en donde conste las modificaciones o cambios en la respectiva garantía de cumplimiento.

Por tratarse de una contratación que abarca más de un ejercicio fiscal, la garantía de cumplimiento del contrato podrá ser por el porcentaje que corresponda del monto total por erogar en el actual ejercicio fiscal y deberá ser renovada cada ejercicio fiscal por el monto que se ejercerá en el mismo, la cual deberá presentarse a la Dirección de Adquisiciones y Contratos adscrita a la Dirección General de Recursos Materiales de la





“La Secretaría” a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del inicio del ejercicio fiscal que corresponda.

5) FORMA DE PAGO.

No se otorgará anticipo.

“La Secretaría” realizará el pago de los servicios en **MENSUALIDADES VENCIDAS** y en Moneda Nacional (Pesos Mexicanos), a través del Sistema SIAFF, dentro de los 20 (veinte) días naturales contados a partir de la entrega del CFDI respectivo, en los términos del contrato respectivo y que la prestación de los servicios se haya efectuado a entera satisfacción del **Administrador del Contrato**, esto considerando que no existan aclaraciones al importe o al servicio facturado, para lo cual es necesario que el CFDI que presente “El Proveedor” reúna los requisitos fiscales que establece la legislación vigente en la materia; en caso de que no sea así, “La Secretaría” pospondrá el pago a favor de “El Proveedor”, hasta en tanto se subsanen dichas omisiones, previa verificación del cumplimiento y sus comprobantes en los términos que se acuerden de conformidad con lo establecido en el contrato correspondiente, así como lo señalado en los artículos 51 de “La Ley” y 89 de “El Reglamento”.

El tiempo que “El Proveedor” utilice para la corrección de la documentación entregada, no se computará para efectos del pago de acuerdo con lo establecido en el artículo 90 de “El Reglamento”.

“El Proveedor” manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación del servicio en los términos previstos en el **Anexo “A” Anexo Técnico**, éste no se tendrá por recibido o aceptado por “La Secretaría” de conformidad con lo establecido en “La Ley”.

El CFDI se deberá presentar desglosando el Impuesto al Valor Agregado.

El **Administrador del Contrato** será el encargado de recibir el CFDI según corresponda por los servicios prestados, en Avenida Paseo de la Reforma número 51, piso 14, Colonia Tabacalera, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06630, Ciudad de México. Así como de validar y verificar su correcta prestación.

Los precios unitarios serán considerados fijos hasta que concluya la relación contractual que se formalice, e incluirán todos los costos que se generen por la contratación del servicio de “Servicio integral del Centro de Contacto” que requiere “La Secretaría”, por lo que “El Proveedor” no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del contrato.

El pago del servicio entregado quedará condicionado proporcionalmente al pago que “El Proveedor” deba efectuar por concepto de penas convencionales.

6) CONDICIONES Y FORMA DE PAGO.





Para efectos de trámite de pago, conforme a lo establecido en el SIAFF, **“El Proveedor”** deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y proporcionar por escrito el número de “Clave Bancaria Estandarizada” (CLABE), en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago y copia del último estado de cuenta, con original para su cotejo, conforme a lo siguiente:

1. Copia del Registro Federal de Contribuyentes, expedido por la **SHCP**, del beneficiario de la cuenta de cheques.
2. Constancia del domicilio fiscal del beneficiario.
3. Para el caso de personas morales, poder notarial del representante legal e identificación oficial con fotografía y firma, excepto cuando se trate de UR o servidores públicos en función oficial, en cuyo caso se requerirá el oficio de designación del oficial mayor o su equivalente en la Dependencia; en el caso de personas físicas, acta de nacimiento, así como identificación oficial con fotografía y firma.
4. Contrato de la cuenta bancaria cuando se trate de Dependencias y Entidades paraestatales.
5. Constancia de la institución financiera sobre la existencia de la cuenta de cheques abierta a nombre del beneficiario que incluya:
 - Nombre del beneficiario (conforme al timbre fiscal).
 - R.F.C.
 - Domicilio fiscal: calle, n° ext., n° Int., colonia, C.P., Demarcación territorial o Municipio y Entidad federativa.
 - Nombre(s) del(los) banco(s).
 - Número de la cuenta con once posiciones, así como la Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) con 18 posiciones, que permita realizar transferencias electrónicas de fondo, a través del sistema de pago.
6. Copia de estado de cuenta reciente, con no más de tres meses de antigüedad.

Para el caso de que se presenten pagos en exceso o se determine la rescisión del contrato, se estará a lo dispuesto por el artículo 51, párrafo tercero, de **La Ley**.

“La Secretaría” podrá otorgar su consentimiento para que **“El Proveedor”** ceda sus derechos de cobro y esté en posibilidad de realizar sus operaciones de factoraje o descuento electrónico con intermediarios financieros.

Los pagos se realizarán previa verificación del cumplimiento de los servicios efectivamente prestados y sus comprobantes en los términos que se acuerden de conformidad en el contrato correspondiente, así como lo señalado en los artículos 51 de **“La Ley”** y 89 de **“El Reglamento”**, a través del **Administrador del Contrato**.

COMPROBANTES FISCALES DIGITALES POR INTERNET.

En caso de que los CFDI entregados por **“El Proveedor”** para su pago, presenten errores, **“La Secretaría”** a través del **Administrador del Contrato**, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción indicará a **“El Proveedor”** las deficiencias





que deberá corregir, por lo que el procedimiento de pago reiniciará en el momento en el que **“El Proveedor”** presente los CFDI corregidos.

7) PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVAS.

Con base a lo establecido en el artículo 8 de **“La Ley”** y de lo señalado en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal que corresponde, **“La Secretaría”** hace una atenta invitación a los licitantes para que se afilien al Programa de Cadenas Productivas, con el único requerimiento de inscribirse y contar con el servicio de internet o teléfono. En caso de interesarse en conocer más a fondo este programa, podrán acceder a la dirección electrónica: <https://www.nafin.com/portalnf/content/cadenas-productivas/>.

“El Proveedor”, con base en la información que se indica, podrá iniciar su afiliación en un plazo no mayor a cinco días naturales posteriores al Fallo, comunicándose al número telefónico 53256000 o al 01 800 Nafinsa (623 4672), o acudiendo a las oficinas de **Nafin**, donde se le atenderá para el proceso de afiliación.

También cuenta con un esquema de factoraje que está a disposición de todos los proveedores en adquisiciones de la Administración Pública Federal, para aquellos que estén interesados en utilizar dicho esquema. Al respecto, encontrará mayor información en la página web de **Nafin**: https://www.nafin.com/portalnf/content/acciones-para-apoyar-la-economia/apoyo_proveedores.html.

La afiliación al programa es por única vez, por lo que no es necesario realizar el proceso de nueva cuenta en alguna otra dependencia o entidad, además de que no tienen ningún costo.

8) PENA CONVENCIONAL.

En caso de atraso en el cumplimiento de las obligaciones pactadas para la prestación del servicio objeto de la presente convocatoria, **“El Proveedor”** queda obligado a pagar penas convencionales de conformidad con lo que al efecto establecen las **POBALINES** de **“La Secretaría”**. Dichas penas serán del **0.5% (cero con cinco por ciento)** por cada día natural de atraso, sobre el monto de los servicios no prestados a tiempo respecto a su inicio, de conformidad con lo señalado en el numeral 19 “Penas Convencionales” del **Anexo “A” Anexo Técnico** de esta convocatoria, el cual será parte integrante del contrato que se celebre entre el licitante adjudicado y **“La Secretaría”**. Por lo anterior, el pago de la prestación del servicio quedará condicionado proporcionalmente, al pago que **“El Proveedor”** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, en caso de que las hubiera, en el entendido de que, si el contrato es rescindido en términos de lo previsto para los supuestos de rescisión, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de estas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

El pago de las penas deberá efectuarse a través del esquema **e5cinco**, que se localiza en la página <http://www.ecinco.hacienda.gob.mx/e5cinco/registro/init.do>, a favor





de la **TESOFE** sin que la acumulación de estas penas exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato.

Las penas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir el I.V.A. y serán calculadas, aplicadas y notificadas a **“El Proveedor”** por el **Administrador del Contrato**.

Cuando el monto total de aplicación de penas convencionales exceda monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión de éste en los términos del artículo 54 de **“La Ley”**.

Independientemente de la aplicación de las penas convencionales a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicarán además cualquiera otra que **“La Ley”** establezca.

Esta pena convencional no descarta que **“La Secretaría”** en cualquier momento posterior al incumplimiento determine procedente la rescisión del contrato respectivo, considerando la gravedad del incumplimiento de los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses de **“La Secretaría”**.

En caso de que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento del mismo será por el total del monto de la obligación garantizada.

Las penas convencionales se aplicarán bajo el principio de proporcionalidad.

9) DEDUCCIONES POR INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFICIENTE.

“La Secretaría” aplicará deducciones al pago de los servicios, en caso de incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir **“El Proveedor”** en la prestación de los servicios, respecto a los servicios ofertados y las obligaciones contenidas en el contrato respectivo.

La deducción que se aplicará será del **3% (tres por ciento)** sobre el importe de los servicios realizados de forma parcial o deficiente, misma que será acumulativa desde la fecha del vencimiento del plazo y hasta que cumpla con la obligación, conforme a los precios establecidos en la propuesta económica de **“El Proveedor”**, aplicado directamente al pago del CFDI correspondiente, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

Los casos de aplicación de las deductivas, son los referidos en el numeral 16 “Deducciones” del **Anexo “A” Anexo Técnico** de la presente convocatoria.

En caso de no existir pagos pendientes, **“El Proveedor”** realizará el pago de la deductiva a través del Esquema **e5cinco**, que se localiza en la página **<http://www.ecinco.hacienda.gob.mx/e5cinco/registro/init.do>**, a favor de la **TESOFE**.





Procederá la rescisión del contrato respectivo, cuando las sumas del importe total de las deducciones aplicadas a **“El Proveedor”** correspondan al 20% del monto total del contrato.

Las deducciones al pago se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir el I.V.A. y serán calculadas, aplicadas y notificadas a **“El Proveedor”** por el **Administrador del Contrato**.

Lo anterior, en el entendido de que se cumpla con el objeto del contrato de forma inmediata, conforme a lo acordado. En caso contrario, **“La Secretaría”** podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento el procedimiento de rescisión del contrato, considerando la gravedad del incumplimiento y los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses del Estado, representados por **“La Secretaría”**.

En ningún caso las deducciones podrán negociarse en especie.

8. CASOS EN LOS QUE SE DECLARARÁ DESIERTA O SE CANCELARÁ LA LICITACIÓN.

Conforme a lo establecido en los artículos 38 de **“La Ley”** y 58 de **“El Reglamento”**, **“La Secretaría”** procederá a declarar desierta la licitación cuando se presente alguno de los siguientes supuestos:

- No se presenten proposiciones en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.
- Cuando la totalidad de las proposiciones presentadas no cubran los requisitos solicitados en la licitación.
- Cuando la totalidad de las proposiciones obtengan menores puntos al mínimo exigido en la evaluación técnica.

Asimismo, **“La Secretaría”** podrá cancelar la licitación, cuando se presente caso fortuito, fuerza mayor o existan circunstancias justificadas, que extingan la necesidad de contratar el servicio o que de continuarse con el procedimiento se pudiera ocasionar un daño o perjuicio a **“La Secretaría”**. La determinación de dar por cancelada la licitación, deberá precisar el acontecimiento que motiva la decisión, la cual se hará del conocimiento de los licitantes, y no será procedente contra ella recurso alguno; sin embargo, podrán interponer la inconformidad en términos del Título Sexto, Capítulo Primero de **“La Ley”**.

APARTADO IV. REQUISITOS INDISPENSABLES QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR.

Los incisos de los numerales del presente apartado son requisitos indispensables que los licitantes deben cumplir y, en consecuencia, su incumplimiento afectará la solvencia y motivará el desechamiento de sus propuestas, independientemente de otros requisitos señalados en la presente convocatoria.





1. PROPUESTA TÉCNICA.

- A). El licitante deberá presentar la propuesta técnica objeto de esta convocatoria, conforme al **Anexo "A" Anexo Técnico**, considerando lo siguiente:

El licitante deberá presentar en su propuesta técnica la totalidad de lo señalado en el **Anexo "A" Anexo Técnico** de la presente licitación.

El licitante deberá describir detalladamente las características de los servicios que oferte, tomando como base todas y cada una de las especificaciones técnicas, condiciones y requerimientos que se indican en el **Anexo "A" Anexo Técnico**.

2. PROPUESTA ECONÓMICA.

- A). El licitante deberá presentar la propuesta económica objeto de esta licitación, debidamente firmada y rubricada en cada una de sus hojas en términos del modelo contenido en el **Anexo "B" Propuesta Económica**, mismo en el que deberá indicar los siguientes aspectos:

- Que los precios de los servicios serán fijos durante la vigencia del contrato y/o hasta concluir con la prestación de los servicios ofertados a satisfacción de **"La Secretaría"**.
- Que los precios de los servicios son expresados en Moneda Nacional (Pesos Mexicanos), a dos decimales de acuerdo con la Ley Monetaria en vigor y desglosando el I.V.A.
- Que los precios de los servicios ofertados ya consideran todos los costos por la prestación total del servicio.
- El **Anexo "B" Propuesta Económica**, se presenta como modelo del formato de proposición económica, el cual no es limitativo, podrá ser utilizado por los licitantes como referencia para elaborar su propuesta económica, pudiendo aumentar el o los conceptos necesarios para la formulación de su propuesta. La información que se solicita es indispensable.
- La propuesta económica, deberá presentarse debidamente firmada por el representante legal del licitante, deberá considerar precios fijos para el servicio que será proporcionado durante la vigencia del contrato. Lo anterior, conforme al modelo contenido en el **Anexo "B" Propuesta Económica** de esta convocatoria.
- El licitante deberá indicar en el **Anexo "B" Propuesta Económica**, de esta convocatoria, que su propuesta económica estará vigente dentro del procedimiento de licitación y hasta su conclusión.





- El licitante deberá indicar en el **Anexo “B” Propuesta Económica**, de esta licitación, que su propuesta económica estará vigente dentro del procedimiento de contratación y hasta su conclusión.

NOTA: (Impuestos y Derechos): **“La Secretaría”** únicamente cubrirá el I.V.A. cuando éste aplique; por lo que otros impuestos y derechos estarán a cargo de **“El Proveedor”**.

APARTADO V. CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA LA EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES.

El presente procedimiento se llevará a cabo bajo el criterio de **Evaluación de Puntos y Porcentajes**, considerando lo establecido en el segundo párrafo del artículo 14 y 36, tercer párrafo, de **“La Ley”** y de conformidad a las secciones primera y cuarta 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”.

El acreditar alguna o algunas de las causas establecidas en los incisos del numeral 1 del presente apartado, afectará la solvencia de la proposición y motivará su desechamiento, independientemente de otros requisitos señalados en la presente convocatoria.

1. CAUSAS DE DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES.

- A).** Si no cumple con lo requerido en la presente convocatoria, en el **Anexo “A” Anexo Técnico** de la presente licitación, en su caso de las aclaraciones respectivas o presenta manifestaciones genéricas, por ejemplo: “se prestará conforme a lo solicitado”.
- B).** El incumplimiento de cualquiera de los requisitos indispensables y que afectan la solvencia de la proposición, solicitados e indicados en los apartados IV y VI.

Quedan exceptuados de ser considerados indispensables los incisos G) e I), del apartado VI. Asimismo, en caso de que el licitante no presente proposición conjunta, también quedan exceptuados de ser considerados indispensables los incisos J) y K) del apartado VI.

Lo señalado en el párrafo anterior no será aplicable en el caso de que el licitante participe con el carácter de **MIPyME**, por lo que, si se encuentra en este supuesto, deberá cumplir con el requisito establecido en el inciso I) del apartado VI, y su incumplimiento será causa de desechamiento.

- C).** La falta de cualquiera de los documentos y/o requisitos solicitados en la convocatoria a la presente licitación.
- D).** El Incumplimiento en el contenido de los documentos o requisitos establecidos en la convocatoria a la presente licitación y sus anexos.
- E).** La incongruencia de la proposición presentada por cada licitante, considerando el





cumplimiento de los requerimientos establecidos en el **Anexo "A" Anexo Técnico y Anexo "B" Propuesta Económica** de la presente licitación y sus anexos.

- F). Si el objeto social del acta constitutiva del licitante, no corresponden al servicio que se requiera en la presente licitación.
- G). Si el licitante no presenta junto con su proposición, copia simple por ambos lados de la identificación oficial vigente con fotografía (pasaporte, cartilla del Servicio Militar Nacional, credencial del IFE o INE o cédula profesional), de la persona que firma la proposición. En el caso de proposiciones conjuntas únicamente el representante común deberá presentar copia simple por ambos lados de la identificación oficial vigente con fotografía (pasaporte, cartilla del servicio militar nacional, credencial de elector o cédula profesional).
- H). La comprobación de que algún licitante ha acordado con uno u otros elevar el costo de los servicios, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
- I). Si para participar presenta más de una propuesta, alternativa de propuesta o que la propuesta sea condicionada.
- J). Si el licitante no emplea en sustitución de la firma autógrafa el medio de identificación electrónica. Para tal fin deberá certificarse previamente por la **SHCP**. Los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio; por lo que se obtendrá de CompraNet el resumen técnico y económico que da cuenta de la firma electrónica de las propuestas presentadas por los licitantes.
- K). Se tendrá por no presentada la proposición y la demás documentación requerida en esta convocatoria, cuando el sobre en que se incluya dicha información contenga virus informático o no pueda abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipo de cómputo del licitante, conforme al "ACUERDO por el que se Establecen las Disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental Denominado CompraNet", para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de propuestas dentro de las licitaciones públicas que celebren las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía. D.O.F. 28/06/2011", anexo a la presente convocatoria.
- L). Si cada uno de los documentos que integren la proposición y aquéllos distintos a ésta, no están foliados en todas y cada una de las hojas que los integren y no se actualiza alguno de los supuestos establecidos en el tercer párrafo del artículo 50 de **"El Reglamento"**.
- M). Única y exclusivamente para el caso de proposiciones conjuntas, que el representante común de la agrupación no señale en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, que la proposición se presenta en forma conjunta.





- N). En su caso, cuando el licitante no acepte las correcciones previstas en el primer párrafo del artículo 55 de **“El Reglamento”**.
- O). Única y exclusivamente para el caso de proposiciones conjuntas, si cada uno de los integrantes de la proposición conjunta no presentan de forma individual, los documentos señalados en el apartado VI, incisos B), E), F) y de ser el caso el I).
- P). El no cotizar la **Partida** que oferten.
- Q). Cuando presenten la proposición económica en moneda extranjera
- R). Cuando presenten proposiciones en idioma diferente al español.
- S). Cuando presenten documentos alterados, tachados o con enmendaduras.
- T). Cuando incurran en cualquier violación a las disposiciones de **“La Ley”**, **“El Reglamento”** o a cualquier otro ordenamiento legal en la materia.
- U). Cuando se solicite “bajo protesta de decir verdad” y esta leyenda sea omitida en el documento correspondiente; a excepción de lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 39 de **“La Ley”**.
- V). Cuando el licitante se encuentre en alguno de los supuestos establecidos por los artículos 50 y 60, antepenúltimo párrafo, de **“La Ley”**.
- W). Si la oferta económica considera cualquier otro cargo o concepto distinto a los establecidos en la presente convocatoria.

Las condiciones que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar la conducción de los actos de la licitación, así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, o deficiencia en su contenido no afecte la solvencia de las proposiciones, no serán objeto de evaluación, y se tendrán por no establecidas. La inobservancia por parte de los licitantes respecto a dichas condiciones y requisitos no será motivo para desechar sus proposiciones.

2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN.

Conforme al “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”, el criterio de **Evaluación por Puntos o Porcentajes** que aplicará **“La Secretaría”** con motivo de la evaluación técnica y económica de las proposiciones, tomará en consideración lo siguiente:

- A. Los rubros y subrubros que de acuerdo con las características, complejidad, magnitud y del servicio se deberán incluir en las propuestas técnica y económica que integran la proposición de los licitantes, así como la puntuación que los licitantes pueden alcanzar u obtener en cada uno de ellos, el mínimo de puntuación requerida para que su propuesta técnica sea considerada solvente y





la forma en que los licitantes deberán acreditar en cada caso la obtención de puntuación, según corresponda, son los siguientes:

RUBROS Y/O SUBRUBROS	PUNTUACIÓN MÁXIMA A OBTENER
I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE.	24
a) Capacidad de los recursos humanos	10
<p>a.1) Experiencia. Acreditar una experiencia mayor o igual a 1 año.</p> <p>El licitante deberá presentar carta compromiso para acreditar que el personal propuesto cuenta con la experiencia requerida presentando los siguientes documentos:</p> <p>Presentar currículum vitae de 25 asesores telefónicos que cuenten con experiencia de 1 año en áreas de servicio y atención telefónica o campañas de retención de clientes, Manejo de paquetería MS-Office y manejo de navegación en Internet.</p> <p>Presentar currículum vitae de 5 supervisores que cuenten con experiencia de 1 año en administración de centros de contacto telefónico preferentemente en atención a clientes, ventas y retención de clientes. Manejo de paquetería MS-Office y manejo de navegación en Internet.</p> <p>Presentar currículum vitae de 5 capacitadores que cuenten con experiencia de 1 año en docencia y manejo de grupos.</p> <p>Los expedientes correspondientes a los asesores, supervisores y capacitadores deberán contener los datos para su verificación; y se entregarán a la Secretaría.</p> <p>Deberán estar firmados por el representante legal en todas sus fojas, el cual avalará que el contenido es correcto y se acredita la experiencia solicitada.</p> <p>Se otorgarán 3 puntos en este subrubro al licitante que presente los currículum vitae de los 25 asesores, de los 5 supervisores y de los 5 capacitadores; y acredite 1 año de experiencia, de acuerdo a lo solicitado.</p> <p>No se otorgarán puntos en este subrubro al licitante que no presente la carta compromiso y/o los currículum vitae del total de los asesores, supervisores y capacitadores solicitados; y/o no acredite 1 año de experiencia.</p>	3
a.2) Competencia o habilidad en el trabajo. Acreditar el grado académico de asesores, supervisores, con licenciatura en administración, ingeniería en computación, ingeniería en sistemas o carreras a fin.	5





RUBROS Y/O SUBRUBROS	PUNTUACIÓN MÁXIMA A OBTENER
<p>El licitante deberá presentar carta compromiso que avale que los asesores telefónicos cuentan con Certificado de Estudios de Secundaria, con los que acredita el rubro 1, debiendo acompañar la documentación siguiente:</p> <p>Presentar Certificado de Estudios de Secundaria de los asesores, con los que acredita el rubro 1.</p> <p>Presentar Certificado de Estudios de Preparatoria y/o Cédula de pasante y/o Título o Cédula Profesional de los supervisores, con los que acredita el rubro 1.</p> <p>Presentar Certificado de Estudios de Preparatoria y/o Cédula de pasante y/o Título o Cédula Profesional de los capacitadores, con los que acredita el rubro 1.</p> <p>Deberá estar firmado por el representante legal en todas sus fojas, el cual avalará que el contenido es correcto.</p> <p>Se otorgarán 5 puntos al licitante que preséntela carta compromiso y los certificados de estudio para de los 25 asesores, los 5 supervisores y los 5 capacitadores.</p> <p>No se otorgarán puntos en este subrubro al licitante que no presente la carta compromiso y/o los certificados de estudios de los asesores, supervisores y capacitadores solicitados.</p>	
<p>a.3) Dominio de Herramientas relacionadas con el servicio. Acreditar mayor grado de capacitación de asesores y supervisores.</p> <p>Presentar carta compromiso, así como comprobante de constancias que acrediten haber aprobado los asesores telefónicos los supervisores y los capacitadores, hayan aprobado cursos, talleres, diplomados, etc., para el manejo de paquetería MS-Office y manejo de navegación en Internet de acuerdo con los perfiles solicitados.</p> <p>Deberá estar firmado por el representante legal en todas sus fojas, el cual avalará que el contenido es correcto.</p> <p>Se asignarán 2 puntos al licitante que presente comprobantes de constancia que acrediten que los asesores, supervisores y capacitadores tengan 2 cursos.</p> <p>Se otorgará un punto al licitante que presente comprobantes de constancia que acrediten que los asesores, supervisores y capacitadores tengan 1 curso.</p>	2





RUBROS Y/O SUBRUBROS	PUNTUACIÓN MÁXIMA A OBTENER
No se asignarán puntos al licitante que no presente la carta compromiso y/o los comprobantes de constancias solicitadas en este subrubro.	
b) Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento.	14
<p>b.1) capacidad de los recursos económicos. Declaración fiscal anual (2018), así como la declaración provisional de diciembre de 2019 del Impuesto Sobre la Renta, presentadas por el licitante ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SAT), en la que acredite que sus ingresos netos sean equivalentes al 5% del monto del contrato. Solo se asignarán puntos por el total.</p> <p>Presentar copia de la declaración fiscal anual (2018), así como la declaración provisional de diciembre de 2019 del Impuesto Sobre la Renta, las cuales deberán incluir el sello digital y acuse con los que fueron validadas por el SAT.</p> <p>Deberá estar firmado por el representante legal en todas sus fojas, el cual avalará que el contenido es correcto.</p> <p>Se otorgará 5 puntos al licitante que acredite el 5% del monto total de su propuesta económica y presenta la declaración anual 2018 y la declaración provisional de diciembre 2019 del Impuesto Sobre la Renta de acuerdo con lo solicitado.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante participante que no compruebe el 5% de su propuesta o que bien que presente una de las declaraciones o ninguna.</p>	5
<p>b.2.1) Capacidad de equipamiento (inmuebles). Comprobación que cuenta con la infraestructura que acredite su capacidad para el desarrollo del Centro de Contacto, con al menos 250 estaciones de trabajo.</p> <p>Presentar escrito firmado por el representante legal, así como la documentación legal que constate la posesión del inmueble necesario para la prestación del servicio; así como una ubicación alterna, una en la Ciudad de México y, la otra, en la Ciudad de México y/o en el Interior de la República Mexicana, para dar continuidad en caso de contingencia, lo cual, permitirá trasladar al menos 30% de la operación de un sitio al otro.</p> <p>Se otorgará 4 puntos al licitante que presente escrito a nombre de la empresa y la documentación (contrato de compra-venta y/o contrato de arrendamiento) que acredite la posesión o propiedad de los inmuebles</p>	4





RUBROS Y/O SUBRUBROS	PUNTUACIÓN MÁXIMA A OBTENER
requeridos. en caso de no cumplir con el requerimiento, no se otorgarán puntos.	
<p>b.2.2) Capacidad de equipamiento (plataformas y herramientas). Comprobación que cuenta con la infraestructura que acredite su capacidad para el desarrollo del Centro de Contacto, con al menos 250 estaciones de trabajo.</p> <p>Presentar escrito firmado por el representante legal donde manifieste que cuenta con una plataforma de medición y manejo de redes sociales.</p> <p>Presentar escrito firmado por el representante legal donde manifieste que cuenta con la tecnología y herramientas para el envío de correos electrónicos y mensajes SMS masivos y de acuerdo a la demanda que se genere en el proceso de asesoramiento telefónico.</p> <p>Asimismo, deberá adjuntar a dichas cartas copia simple de la(s) licencia(s) con las que cuente, así como del contrato de arrendamiento o compra-venta de las herramientas tecnológicas con las que cuenta y que ofertará como parte de su propuesta.</p> <p>Se otorgará 4 puntos al licitante que presente los 2 escritos y la documentación solicitada de acuerdo con este subrubro.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante participante que no cumpla con el requerimiento solicitado en el presente subrubro.</p>	4
<p>c) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad. Licitantes que cuentan con trabajadores con discapacidad en una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses.</p> <p>El licitante deberá presentar copia del aviso de alta de los trabajadores al régimen obligatorio del IMSS, los cuales deberán cubrir una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses.</p> <p>Deberá estar firmado por el representante legal en todas sus fojas, el cual avalará que el contenido es correcto.</p> <p>Se otorgarán 0.25 puntos a quien presente la documentación que acredite el presente rubro.</p> <p>No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.</p>	0.25





RUBROS Y/O SUBRUBROS	PUNTUACIÓN MÁXIMA A OBTENER
<p>d) Participación de MIPyME.</p> <p>Los licitantes que acrediten conforme a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en su artículo 14 y normatividades conducentes, ser empresas en el segmento de micros, pequeñas o medianas que produzcan bienes con innovación tecnológica relacionado directamente con la prestación del servicio, conforme a la constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años. Este rubro será evaluado con la presentación del anexo de MYPIMES y la presentación de copia simple de la constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.</p> <p>Se otorgarán 0.25 puntos a quien presente la documentación emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, que acredite el presente rubro.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien omita presentar en forma parcial o total la documentación solicitada.</p>	0.25
<p>Equidad de Género. Aplicación de políticas de equidad de género.</p> <p>El licitante deberá presentar el certificado a nombre de su representada en el que acredite la aplicación de políticas y prácticas de igualdad de género. Dicho documento deberá ser emitido por las autoridades y organismos facultados para ello. certificación de la NMX-R-025-SCFI-2015.</p> <p>Se otorgarán 0.5 puntos a quien presente el certificado.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien omita presentar el certificado.</p>	0.5
<p>II.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE.</p>	16
<p>a) Experiencia. Contratos con los que acredite el mayor número de años de experiencia en la prestación de los servicios objeto de la presente licitación (1 año).</p> <p>El licitante deberá acreditar una experiencia de mínimo 1 año en “atención a clientes y usuarios” y “centro de atención telefónica”; asimismo, deberá presentar copia simple de contratos y/o pedidos celebrados con alguna Dependencia, Entidad o con particulares (personas físicas o morales), cuya vigencia sea anual o bien, que la suma de los mismos sea de un año.</p>	8





RUBROS Y/O SUBRUBROS	PUNTUACIÓN MÁXIMA A OBTENER
<p>Los contratos y/o pedidos, deberán ser de alguno de los ejercicios fiscales 2017, 2018 y 2019 cumpliendo con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Exhibir la información que permita valorar como mínimo: número o identificador de contrato, objeto, vigencia, razón social de las partes que suscriben. Cada contrato y/o pedido deberá estar debidamente formalizado por las partes. Cada contrato y/o pedido deberá estar terminado a la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones. Se aceptará la presentación de contratos y/o pedidos plurianuales en los que se haya pactado que las obligaciones del proveedor se consideran divisibles, a efecto de que sean susceptibles de computarse solo los años, meses o fracciones de dichos contratos y/o pedidos, en los que se haya concluido o finiquitado obligaciones. Si hay contratos y/o pedidos que abarquen periodos simultáneos, sólo serán contabilizados en un periodo. <p>En caso de que dos o más licitantes acrediten el mismo número de años, la convocante dará la misma puntuación, a los licitantes que se encuentren en este supuesto.</p> <p>Se otorgarán 8 puntos al licitante que presente copia simple de los contratos solicitados en el presente subrubro.</p> <p>Al licitante que no compruebe el año requerido de experiencia no le serán asignados puntos.</p>	
<p>b) Especialidad. El licitante deberá presentar copia de contratos y/o pedidos celebrados con alguna Dependencia, Entidad o con particulares (personas físicas o morales), donde acredite que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la Convocatoria a la presente licitación pública.</p> <p>El licitante deberá acreditar especialidad en servicios similares mediante 1 contrato y/o pedido.</p> <p>Los contratos y/o pedidos, deberán cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Exhibir la información que permita validar como mínimo: número o identificador de contrato, objeto, vigencia, razón social de las partes que suscriben. 	8





RUBROS Y/O SUBRUBROS	PUNTUACIÓN MÁXIMA A OBTENER
<ul style="list-style-type: none"> • Cada contrato y/o pedido deberá estar debidamente formalizado por las partes. • Cada contrato y/o pedido deberá estar terminado a la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones. • Se aceptará la presentación de contratos y/o pedidos plurianuales en los que se haya pactado que las obligaciones del proveedor se consideran divisibles, a efecto de sean susceptibles de computarse solo los años, meses o fracciones de año de dichos contratos y/o pedidos, en los que se hayan concluido o finiquitado obligaciones. • Si hay contratos y/o pedidos que abarquen periodos simultáneos, solo serán contabilizado en un periodo. <p>En caso de que dos o más licitantes acrediten el mismo número de años, la convocante dará la misma puntuación a los licitantes que se encuentren este supuesto.</p> <p>Se otorgarán 8 puntos al licitante que presente copia simple de los contratos solicitados en el presente subrubro.</p> <p>Al licitante que no compruebe el año requerido de experiencia no le serán asignados puntos.</p>	
III.- PROPUESTA DE TRABAJO.	8
<p>a) Metodología para la prestación del servicio. Metodología que aplicará para el desarrollo del servicio objeto de la presente licitación pública.</p> <p>Presentar metodología mediante la cual describa los procesos y procedimientos acordes con los tiempos y formas requeridas para la implementación y operación del Servicio Integral del de Centro de Contacto, conteniendo, como mínimo, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberá asegurar la correcta implementación e instalación del servicio en el tiempo establecido. • Deberá incluir las estrategias para garantizar técnicamente que la implementación del servicio no afectará su continuidad y la no interrupción del mismo. • Deberá incluir el plan de análisis y mitigación de riesgos, tomando siempre en cuenta que la falla en la continuidad de los 	3





RUBROS Y/O SUBRUBROS	PUNTUACIÓN MÁXIMA A OBTENER
<p>servicios de seguridad ofrecidos, será responsabilidad del licitante.</p> <p>Deberá estar firmado por el representante legal en todas sus fojas, el cual avalará que el contenido es correcto.</p> <p>Se otorgarán 3 puntos al licitante que presente la metodología mediante el cual describa todos los procesos de los requerimientos de la Convocante.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no presente la metodología.</p>	
<p>b) Plan de trabajo propuesto por el licitante. Plan de trabajo en donde indique cuál será su plan de trabajo propuesto, debiendo cumplir con las especificaciones y requerimientos de la Convocante.</p> <p>Presentar plan de trabajo mediante el cual indique cuál será su plan de trabajo propuesto, que deberá contener los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma. • Fase de requerimientos. • Fase de diseño. • Fase de desarrollo. • Fase de pruebas de integración. <p>Se otorgarán 3 puntos al licitante que presente el plan de trabajo.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no presente el plan de trabajo.</p>	3
<p>c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos. Flujograma en el que especifique las responsabilidades de los recursos con los cuales prestará servicio requerido. Plantilla de la empresa con su respectivo organigrama.</p> <p>Presentar el flujograma solicitado, la plantilla y organigrama con los cuales prestará el servicio requerido.</p> <p>Deberá estar firmado por el representante legal en todas sus fojas, el cual avalará que el contenido es correcto.</p> <p>Se otorgarán 2 puntos al licitante que presente el flujograma, plantilla y organigrama requerido.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no presente lo solicitado en el presente subrubro.</p>	2





RUBROS Y/O SUBRUBROS	PUNTUACIÓN MÁXIMA A OBTENER
IV.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	12
<p>Contratos y/o pedidos celebrados con alguna Dependencia, Entidad o con particulares (personas físicas o morales) con objeto similar a los servicios requeridos en la presente licitación pública que el licitante haya suscrito con su respectiva acreditación de cumplimiento.</p> <p>Copia de contratos y/o pedidos formalizados con personas públicas y/o privadas, mediante los cuales se acredite el cumplimiento satisfactorio de todas y cada una de las obligaciones establecidas en los mismos.</p> <p>Adjuntando las Cartas de Liberación de Fianza y/o Cartas de Recomendación en caso de contratos privados.</p> <p>Los contratos y/o pedidos, deberán cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser los mismos presentados en el rubro de especialidad. <p>En caso de que dos o más licitantes acrediten el número de contratos y/o pedidos, la convocante dará la misma puntuación a los licitantes que se encuentren en este supuesto.</p> <p>Los contratos y/o pedidos presentados para acreditar este rubro, deberán ser los mismos que presente para acreditar la experiencia y especialidad El cumplimiento de los contratos y/o pedidos formalizados y terminados con cualquier persona física o moral privada, deberá estar acompañado con la copia del documento, mediante el cual se haga constar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y/o pedido respectivo.</p> <p>Se asignarán 12 puntos al licitante que presente los documentos de cumplimiento requeridos en el presente subrubro.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite lo requerido en el presente subrubro.</p>	12
TOTAL:	60

La propuesta técnica, para ser considerada solvente, deberá obtener al menos 45 puntos de los 60 máximos.

B. Para efectos de proceder a la evaluación de la propuesta económica, se excluirá del precio ofertado por el licitante el impuesto al valor agregado y sólo se considerará el precio neto propuesto. El total de puntuación de la propuesta económica tendrá un **valor numérico máximo de 40**, por lo que la propuesta





económica que resulte ser la más baja de las técnicamente aceptadas, deberá asignársele la puntuación máxima.

Para determinar la puntuación que corresponda a la propuesta económica de cada participante, el **Área Contratante** aplicará la siguiente fórmula:

$$PPE = MPemb \times 40 / MPI$$

Donde:

PPE = Puntuación que corresponda a la Propuesta Económica;

MPemb = Monto de la Propuesta económica más baja, y

MPI = Monto de la i-ésima Propuesta económica;

- C. Para calcular el resultado final de la puntuación que obtuvo cada proposición, el **Área Contratante** aplicará la siguiente fórmula:

$$PTj = TPT + PPE$$

Para toda j = 1, 2, ..., n

Donde:

PTj = Puntuación Total de la proposición;

TPT = Total de Puntuación asignada a la propuesta Técnica;

PPE = Puntuación asignada 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 Secretaría”, será aquella que reúna la mayor puntuación.

- D. **“La Secretaría”** realizará en primer término la evaluación de las propuestas técnicas y posteriormente la evaluación de las propuestas económicas. El **Área Contratante** sólo procederá a realizar la evaluación de las propuestas económicas, de aquellas proposiciones cuya propuesta técnica resulte solvente por haber obtenido la puntuación igual o superior al mínimo establecido en la presente convocatoria.
- E. Se adjudicará el contrato al licitante cuya proposición cumplió con los requisitos legales y administrativos, su propuesta técnica obtuvo igual o más puntuación a la mínima exigida y la suma de ésta con la de la propuesta económica da como resultado la mayor puntuación, después de haberse efectuado el cálculo correspondiente al servicio objeto de la evaluación, conforme se establece en el “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”.
- F. En caso de empate entre dos o más proposiciones, se procederá conforme a lo dispuesto por el artículo 36 Bis, segundo y tercer párrafos, de **“La Ley”**, y 52 de **“El Reglamento”**; adjudicando el contrato en primer término a las microempresas, 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.

En caso 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 **MIPyME**, se realizará la adjudicación del contrato a favor del licitante que resulte ganador del sorteo por insaculación que realice "**La Secretaría**", el cual consistirá en depositar en una urna o recipiente transparente, las boletas con el nombre de cada licitante empatado, acto seguido se extraerá en primer lugar la boleta del licitante ganador y posteriormente las demás boletas de los licitantes que resultaron empatados en esa partida, con lo cual se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones.

3. CRITERIOS GENERALES.

Asimismo, "**La Secretaría**" tomará a consideración los siguientes criterios:

- a. Que cumpla con todo lo requerido en el **Anexo "A" Anexo Técnico**, y en el **Anexo "B", Anexo Económico**, y las demás que se indiquen en esta convocatoria.
- b. El cumplimiento de los requisitos indispensables y que afectan la solvencia de la misma, solicitados e indicados en los Apartados IV y VI.

Quedan exceptuados de ser considerados indispensables los Incisos G) e I) del Apartado VI, asimismo, en caso de que el licitante no presente proposición conjunta, también quedan exceptuados de ser considerados indispensables los incisos J) y K) del Apartado VI.

Lo señalado en el párrafo anterior no será aplicable en el caso de que el licitante participe con el carácter de **MIPyME**, por lo que, si se encuentra en este supuesto, deberá cumplir con el requisito establecido en el inciso I) del Apartado VI, y su incumplimiento será causa de desechamiento.

- c. El cumplimiento de los documentos y/o requisitos solicitados en la convocatoria a la presente licitación.
- d. El cumplimiento en el contenido de los documentos y/o requisitos establecidos en la presente convocatoria.
- e. La congruencia de la proposición presentada por cada licitante, considerando el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el **Anexo "A" Anexo Técnico** y **Anexo "B" Propuesta Económica**, de la presente licitación.
- f. Si el licitante emplea en sustitución de la firma autógrafa el medio de identificación electrónica que para tal fin deberá certificarse previamente por la **SHCP**.





- g.** En el caso de personas morales, que el objeto social del acta constitutiva del licitante corresponda al servicio que se requiera en la presente licitación. en el caso de personas físicas, acredite que cuente con la capacidad jurídica y que las actividades que realiza correspondan al servicio que se requiere en la presente licitación.
- h.** Que el licitante presente junto con su proposición, copia simple por ambos lados de la identificación oficial vigente con fotografía (pasaporte, cartilla del Servicio Militar Nacional, credencial para votar o cédula profesional), de la persona que firma la proposición. En el caso de proposiciones conjuntas únicamente el representante común deberá presentar copia simple por ambos lados de la identificación oficial vigente con fotografía (pasaporte, cartilla del servicio militar nacional, credencial del IFE o INE o cédula profesional).
- i.** Si el **Área Contratante** detecta un error de cálculo en alguna proposición, podrá llevar a cabo su rectificación cuando la corrección no implique la modificación del precio unitario. En caso de discrepancia entre las cantidades escritas con letra y número prevalecerá la primera, por lo que, de presentarse errores en las cantidades o volúmenes solicitados, éstos podrán corregirse.
- j.** La formalización del contrato se podrá realizar de conformidad a lo indicado en el apartado II, inciso F) de la presente convocatoria y conforme a los montos que se establecerán en el Acto de Fallo.
- k.** El **Área Requirente** será la responsable de la evaluación de las propuestas técnicas; la evaluación a la documentación legal, administrativa y económica de las propuestas será responsabilidad del **Área Contratante**.

Estas evaluaciones servirán como base para la emisión del fallo por parte del **Área Contratante**.

- l.** Que cada uno de los documentos que integren la proposición y aquéllos distintos a ésta, están foliados en todas y cada una de las hojas que los integren.

De ser el caso, **“La Secretaría”** aplicará lo establecido en el tercer párrafo del artículo 50 de **“El Reglamento”**.

- m.** Única y exclusivamente para el caso de proposiciones conjuntas, que el representante común de la agrupación haya adjuntado escrito en el que manifieste, que la proposición se presenta en forma conjunta.
- n.** En su caso, que el licitante acepte las correcciones previstas en el primer párrafo del artículo 55 de **“El Reglamento”**.
- o.** Única y exclusivamente para el caso de proposiciones conjuntas, que cada uno de los integrantes de la proposición conjunta presente de forma individual, los documentos señalados en el apartado VI, incisos B), E), F) y de ser el caso el I).
- p.** Cotizar la **Partida** ofertada.





- q. La congruencia de la proposición presentada por cada licitante, considerando el cumplimiento de los requerimientos establecidos en los **Anexos “A” Anexo Técnico** y **“B” Propuesta Económica** de la presente convocatoria.

APARTADO VI. DOCUMENTOS Y DATOS INDISPENSABLES QUE DEBEN PRESENTAR LOS LICITANTES.

Los incisos del presente apartado son requisitos indispensables que los licitantes deben cumplir y, en consecuencia, su incumplimiento afectará la solvencia y motivará su desechamiento, independientemente de otros requisitos señalados en la presente convocatoria.

Quedan exceptuados de ser considerados indispensables los incisos G) e I), del presente apartado, asimismo, en caso de que el licitante no presente proposición conjunta, también quedan exceptuados de ser considerados indispensables los incisos J) y K) del presente Apartado.

Lo señalado en el párrafo anterior no será aplicable en el caso de que el licitante participe con el carácter de **MIPyME**, por lo que, si se encuentra en este supuesto, deberá cumplir con el requisito establecido en el inciso I) del apartado VI, y su incumplimiento será causa de desechamiento.

DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA.

- A).** Con el objeto de acreditar su personalidad, los licitantes o sus representantes deberán 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 (**Anexo I**):
- Del licitante: Registro Federal de Contribuyentes, nombre y domicilio, así como, en su caso, de su apoderado o representante. tratándose de personas morales, además se señalará la descripción del objeto social de la empresa, identificando 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, así como el nombre de los socios, y
 - Del representante legal del licitante: datos de las escrituras públicas en las que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las propuestas.
- B).** El licitante deberá presentar un escrito original firmado por el representante legal, en papel preferentemente membretado del licitante, dirigido a **“La Secretaría”**, donde manifieste bajo protesta de decir verdad, que es de Nacionalidad Mexicana. Esta manifestación podrá presentarse en escrito libre o utilizando el **Anexo II** de esta convocatoria (en caso de proposición conjunta, deberá de ser presentado por cada una de las personas participantes en la proposición conjunta, de conformidad con lo establecido en el artículo 48, fracción VIII, segundo párrafo, de **“El Reglamento”**).





- C). El licitante deberá presentar escrito original firmado por el representante legal, en papel preferentemente membretado del licitante, dirigido a **“La Secretaría”**, en el que señale que para el presente procedimiento no aplican Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas o normas internacionales de referencia (**Anexo III**).
- D). El licitante deberá presentar, en papel preferentemente membretado y firmado por el representante legal, una dirección de correo electrónico, en caso contrario, deberán indicar que no cuentan con el mismo.
- E). El licitante deberá presentar escrito original en papel preferentemente membretado, firmado por el representante legal del licitante, dirigido a **“La Secretaría”**, en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que no se encuentra en ninguno de los supuestos a que se refieren los artículos 50 y 60, antepenúltimo párrafo de **“La Ley” (Anexo IV)** (en caso de proposición conjunta, deberá de ser presentado por cada una de las personas participantes en la proposición conjunta, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 fracción VIII segundo párrafo de **“El Reglamento”**).
- F). Los licitantes deberán presentar escrito original de declaración de integridad en papel preferentemente membretado, firmado por el representante legal del licitante, dirigido a **“La Secretaría”**, en el que manifieste, bajo protesta de decir verdad que su representada se abstendrá, por sí o a través de interpósita persona, de adoptar conductas, para que los servidores públicos de **“La Secretaría”**, 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 (**Anexo V**) (en caso de proposición conjunta, deberá de ser presentado por cada una de las personas participantes en la proposición conjunta, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 fracción VIII segundo párrafo de **“El Reglamento”**).
- G). En el supuesto previsto en el segundo párrafo del artículo 14 de **“La Ley”**, los licitantes deberán presentar la manifestación en la que se indique bajo protesta de decir verdad, que es un persona física con discapacidad, o bien tratándose de empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad en la proporción que establece dicho precepto legal, el aviso de alta de tales trabajadores al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y una constancia que acredite que dichos trabajadores son personas con discapacidad en términos de lo previsto por la fracción IX del artículo 2 de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- H). El licitante deberá presentar copia simple por ambos lados de la identificación oficial vigente con fotografía (pasaporte, cartilla del Servicio Militar Nacional, credencial para votar o cédula profesional), tratándose de personas físicas y, en el caso de personas morales, de la persona que firma la proposición. en el caso de propuestas conjuntas, únicamente el representante común deberá presentar copia simple por ambos lados de la identificación oficial vigente con fotografía (pasaporte, cartilla del Servicio Militar Nacional, credencial del IFE o INE o cédula profesional).





- I). El licitante podrá participar con carácter de **MIPyME** en el presente procedimiento de contratación, siempre y cuando presenten a “**La Secretaría**”, copia del documento expedido por autoridad competente que determine su estratificación como Micro, Pequeña o Mediana Empresa de nacionalidad mexicana, o bien, presenten un escrito original firmado por el representante legal, en papel preferentemente membretado del licitante, dirigido a “**La Secretaría**”, en el que manifiesten bajo protesta de decir verdad, que pertenecen al sector de Micro, Pequeña o Mediana Empresa de nacionalidad mexicana, para lo cual deberá utilizar el formato del **Anexo VI** de esta convocatoria (en caso de proposición conjunta, deberá de ser presentado por cada una de las personas participantes en la proposición conjunta, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 fracción VIII segundo párrafo de “**El Reglamento**”).

No será motivo de descalificación el incumplimiento de este inciso.

Lo señalado en el párrafo anterior no será aplicable en el caso de que el licitante participe con el carácter de **MIPyME**, por lo que, si se encuentra en este supuesto, deberá cumplir con el requisito establecido en el **inciso I)** del Apartado VI, y su incumplimiento será causa de desechamiento.

- J). Única y exclusivamente para el caso de proposiciones conjuntas, el representante común de la agrupación deberá adjuntar a su propuesta, escrito en el que manifieste que la proposición que presenta es en forma conjunta.
- K). De ser el caso de proposiciones conjuntas, el licitante deberá presentar convenio firmado por cada una de las personas que integren una proposición conjunta, el cual deberá indicar las obligaciones específicas del contrato que corresponderá a cada una de ellas.

APARTADO VII. INSTANCIA DE INCONFORMIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

INSTANCIA DE INCONFORMIDAD.

De conformidad a lo señalado en el artículo 66 de “**La Ley**” la inconformidad deberá presentarse por escrito directamente en las oficinas de la **SFP** ubicada en Insurgentes Sur número 1735, Colonia Guadalupe Inn, Demarcación territorial Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México, o bien en el Órgano Interno de Control en “**La Secretaría**”, con domicilio en avenida Paseo de la Reforma número 116, piso 11, Colonia Juárez, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, o por medio de CompraNet.

En las inconformidades que se presenten a través de CompraNet (<https://compranet.hacienda.gob.mx/web/login.html>), deberán utilizarse medios de identificación electrónica en sustitución de la firma autógrafa.

La **SFP** conocerá de las inconformidades que se promuevan contra los actos de los procedimientos de la licitación que se indican a continuación:





1. La convocatoria y la(s) Junta(s) de Aclaración(es).

En este supuesto, la inconformidad sólo podrá presentarse por el interesado que haya manifestado su interés por participar en el procedimiento según lo establecido en el artículo 33 Bis de **"La Ley"**, dentro de los 6 (seis) días hábiles siguientes a la celebración de la última Junta de Aclaraciones.

2. El Acto de Presentación y Apertura de Propositiones, y el Fallo.

En este caso, la inconformidad sólo podrá presentarse por quien hubiere presentado proposición dentro de los seis días hábiles siguientes a la celebración de la junta pública en la que se dé a conocer el fallo, o de que se le haya notificado al licitante en los casos en que no se celebre junta pública.

3. La cancelación de la Licitación.

En este supuesto, la inconformidad sólo podrá presentarse por el licitante que hubiere presentado proposición, dentro de los 6 (seis) días hábiles siguientes a su notificación, y

4. Los actos y omisiones por parte de **"La Secretaría"** que impidan la formalización del contrato en los términos establecidos en la convocatoria o en **"La Ley"**.

En esta hipótesis, la inconformidad sólo podrá presentarse por quien haya resultado adjudicado, dentro de los 6 (seis) días hábiles posteriores a aquél en que hubiere vencido el plazo establecido en el fallo para la formalización del contrato o, en su defecto, el plazo legal.

En todos los casos en que se trate de licitantes que hayan presentado proposición conjunta, la inconformidad sólo será procedente si se promueve conjuntamente por todos los integrantes de la misma.

La interposición de la inconformidad en forma o ante autoridad diversa a la señalada en este numeral, según cada caso, no interrumpirá el plazo para su oportuna presentación.

CONFIDENCIALIDAD.

"El Proveedor" se obliga a no divulgar por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio la información que obtenga para la celebración y, en su caso, el cumplimiento del contrato y a mantener en la más estricta confidencialidad, los resultados parciales y finales del mismo, absteniéndose de dar a conocer cualquier información al respecto.

La información contenida en los contratos que deriven de esta convocatoria es pública de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 fracción XXVIII, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y artículo 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo la información que proporcione **"La Secretaría"** a **"El Proveedor"** para el cumplimiento del objeto materia del mismo, será considerada como confidencial en términos de los artículos 116 y 113





respectivamente de los citados ordenamientos jurídicos, por lo que **“El Proveedor”** se compromete a recibir, proteger y guardar la información confidencial proporcionada por **“La Secretaría”** con el mismo empeño y cuidado que tiene respecto de su propia información confidencial, así como hacer cumplir a todos y cada uno de los usuarios autorizados a los que les entregue o permita acceso a la información confidencial, en los términos del mencionado contrato.

“El Proveedor” se compromete a que la información considerada como confidencial no será utilizada para fines diversos a los autorizados en el contrato; asimismo, dicha información no podrá ser copiada o duplicada total o parcialmente en ninguna forma o por ningún medio, ni podrá ser divulgada a terceros que no sean usuarios autorizados. De esta forma, **“El Proveedor”** se obliga a no divulgar o publicar informes, datos y resultados obtenidos de la prestación de los servicios objeto del contrato, toda vez que son propiedad de **“La Secretaría”**

Cuando concluya la vigencia del contrato, subsistirá la obligación de confidencialidad sobre los servicios solicitados en el contrato, asimismo cuando de las causas descritas en las cláusulas de rescisión y terminación anticipada del contrato respectivo, concluya la vigencia del mismo.

En caso de incumplimiento a lo establecido, **“El Proveedor”** tiene conocimiento de que **“La Secretaría”** podrá ejecutar o tramitar las sanciones establecidas en **“La Ley”** y **“El Reglamento”**, así como presentar las denuncias correspondientes de conformidad con lo dispuesto por el Libro Segundo, Título Noveno, Capítulos I y II del Código Penal Federal y demás normatividad vigente aplicable.

De igual forma, **“El Proveedor”** se compromete a no alterar la información confidencial, a llevar un control de su personal y hacer de su conocimiento las sanciones que se aplicaran en caso de incumplir con lo dispuesto en este apartado, por lo que, en su caso, se obliga a notificar a **“La Secretaría”** cuando se realicen actos que se consideren como ilícitos, debiendo dar inicio a las acciones legales correspondientes y sacar en paz y a salvo a **“La Secretaría”** de cualquier proceso legal.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS.

Se informa a los particulares, lo siguiente:

- 1) Los servidores públicos en el contacto con particulares deben observar el Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas, Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones, publicado mediante acuerdo en el Diario Oficial de la Federación el 28 de febrero de 2017 y puede ser consultado en la sección de la Secretaría de la Función Pública, que se encuentra en el Portal de la Ventanilla Única Nacional (gob.mx), a través de la liga: **<https://www.gob.mx/sfp/documentos/protocolo-de-actuacion-en-materia-de-contrataciones-publicas-otorgamiento-y-prorroga-de-licencias-permisos-autorizaciones-y-concesiones-97983>**.





- 2) Las reuniones y actos públicos de los procedimientos de contrataciones públicas sujetas a **“La Ley”**, cuyo monto rebase el equivalente a cinco millones de Unidades de Medida y Actualización, serán videograbadas.
- 3) Las videograbaciones de las reuniones 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 se conservarán en los archivos del **Área Contratante**.
- 4) Los datos personales que se recaben con motivo del contacto con particulares serán protegidos y tratados conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.
- 5) En caso de que se advierta algún incumplimiento de las obligaciones establecidas en el protocolo podrá presentar queja o denuncia, ante el Órgano Interno de Control en **“La Secretaría”**, con domicilio en avenida Paseo de la Reforma número 116, piso 11, Colonia Juárez, Demarcación territorial de Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

APARTADO VIII. FORMATOS QUE FACILITAN Y AGILIZAN LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES Y DOCUMENTACIÓN DISTINTA A ÉSTAS.

- | | |
|--------------|---|
| Anexo “A”.- | Anexo Técnico. |
| Anexo “B”.- | Propuesta Económica. |
| Anexo I.- | Formato para Acreditación de Personalidad. |
| Anexo II.- | Formato para manifestación de Nacionalidad Mexicana que deberán presentar los y las licitantes. |
| Anexo III.- | Formato de Cumplimiento de Normas. |
| Anexo IV.- | Formato relativo a los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo, de “La Ley” . |
| Anexo V.- | Formato de Declaración de Integridad. |
| Anexo VI.- | Formato de Estratificación. |
| Anexo VII.- | Relación de documentos requeridos para participar e integrar las proposiciones. |
| Anexo VIII.- | Modelo de Contrato. |

- 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, publicado el martes 28 de junio de 2011.
- Nota informativa para participantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- Encuesta de transparencia.





ANEXO “A” ANEXO TÉCNICO

(Elaborar en hoja preferentemente membretada de la persona)

SECRETARÍA DE BIENESTAR

Licitación Pública Electrónica Nacional No:

Nombre del licitante:

Fecha:

1. OBJETO DEL SERVICIO.

Objetivo General.

Informar, orientar y canalizar a la ciudadanía, con respecto al Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, así como a los **PROGRAMAS**.

Objetivos Específicos.

La prestación del “**Servicio Integral del Centro de Contacto**” para “**La Secretaría**”, permitirá:

- Orientar e informar a la ciudadanía sobre el Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores.
- Orientar e informar a la ciudadanía sobre los **PROGRAMAS** de “**La Secretaría**”.
- Canalizar de forma correcta y eficiente a los ciudadanos y público en general para su incorporación a los mismos, así como, automatizar los procesos de manejo de información a distancia.
- Incrementar la cantidad de ciudadanos atendidos.
- Disminuir los tiempos actuales de espera para la atención por parte de “**La Secretaría**”.
- Automatizar las gestiones de solicitud de información a distancia.
- Contar con información estadística para crear, modificar o tomar acciones en el Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores.
- Aumentar la flexibilidad y velocidad de implementación de los servicios de atención.
- Que los beneficios ofrecidos por los **PROGRAMAS** lleguen con oportunidad a sus destinatarios.
- Unificar, mejorar e incrementar las vías de contacto con la ciudadanía.
- Ampliar el universo de mexicanos favorecidos con el programa.

Necesidades principales que podrá cubrir el Centro de Contacto.

- El Centro de Contacto se encontrará en todo momento abierto para que sea aplicado a los **PROGRAMAS** y/o Áreas Administrativas de “**La Secretaría**”, que lo requieran, los cuales, de acuerdo a su suficiencia presupuestaria podrán adherirse





en cualquier momento. Aclarando que en éste momento no se realiza la misma, en virtud de que se encuentra cerrada la instancia u oportunidad presupuestaria; sin embargo, una vez que sea tramitada para tal efecto, podrán adherirse al Centro de Contacto.

- Dar efecto de continuidad en la operación de los **PROGRAMAS**, es decir, sin importar distancia, condiciones climáticas, cierres de oficinas públicas por manifestaciones o cualesquiera otras circunstancias, el Centro de Contacto permitirá, implementar un medio remoto de contacto, hacia el beneficiario, a través del cual obtenga la asesoría que requiera, así como el acceso a la información y beneficios que otorga el programa.
- Cubrir la necesidad para nuestros beneficiarios que por circunstancias médicas requieran viajar y obtener su medio de cobro en otra localidad, con una llamada al centro de contacto podrán recibir éste apoyo.

(Ejemplo: en la Ciudad de México, por encontrarse los hospitales de alta especialidad, nuestros adultos mayores viajan a ésta Ciudad para recibir atención médica, y por diversas circunstancias requieren de un medio de cobro para su pensión por encontrarse hospitalizados, podría con una llamada al Centro de Contacto solicitar una reposición o bien que su ficha de pago en efectivo se gire a la Ciudad o donde indiquen para solventar sus gastos y salir adelante en sus necesidades).

(Ejemplo: tenemos beneficiarios adultos mayores en situación de calle, quienes no pueden trasladarse a una oficina pública, con una llamada gratuita al centro de contacto podrían resolver trámites o recibir atención a diversas cuestiones que pudieran requerir).

(Ejemplo: hemos atendido adultos mayores en situación de salud grave y que han referido la necesidad de un centro de contacto para solicitar gestionar sus trámites dada la imposibilidad para trasladarse a las oficinas públicas).

- Establecer nuevos Niveles de Servicio progresivos, a fin de mejorar la eficiencia y eficacia de la operación del programa y campañas del programa social.
- Implementar Estaciones de Servicio que satisfagan las necesidades del área usuaria, para brindar orientación y atención especializada a beneficiarios.
- Integrar servicios digitales y Redes Sociales a los canales de comunicación con el beneficiario, con una estrategia de gestión para la atención de requerimientos, atención y queja de los mismos.
- Aumentar la cobertura y mejora de calidad en la orientación que se brinda a los interesados a través de medios remotos como: Internet y Teléfono.
- Enfocar la orientación del servicio a los interesados, para que estén en posibilidad de realizar un trámite o de cualquier otro tema de interés del Programa.
- Brindar servicios remotos de asistencia e información a los beneficiarios del programa de **"La Secretarías"**.
- Operar las Campañas de servicio con Estaciones de Servicio con habilidades donde aplique y que defina **"La Secretarías"**.





Beneficios esperados con el Centro de Contacto:

- Ser un canal que favorece la atención a los usuarios.
- Proporcionar la atención a los beneficiarios del programa de **“La Secretaría”**.
- Mejorar la eficiencia y eficacia de la operación de las campañas del área usuaria, que contribuyan al logro de los objetivos y metas, a fin de incrementar la satisfacción de los beneficiarios.
- Mejorar la cobertura y calidad de servicios de los beneficiarios del programa de **“La Secretaría”**, brindando servicios remotos de asistencia e información.
- Monitoreo de la información relativa de la percepción del usuario, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción en el servicio.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

En la prestación del servicio se requiere garantizar el servicio para un universo de cuando menos **7,394,259** operaciones, cifra que se toma de los antecedentes del histórico del año 2018.

Los cálculos que fueron realizados tomando como base en diversos ejemplos de atención ciudadana telefónica o presencial y de ahí partir para realizar cálculos que permitan garantizar atención oportuna.

Durante el ejercicio 2019, el Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, tuvo un crecimiento real, pasando de 5 millones de beneficiarios en 2018 a 8.5 millones, es decir un crecimiento del 70% conforme al ejercicio anterior.

Asimismo, cabe mencionar que la estimación del crecimiento anual durante el presente sexenio de la población adulta mayor conforme a los datos del Consejo Nacional de la Población será de 8.5 millones de beneficiarios en 2019 y llegará en el 2024 a 11.5 millones, es decir tendremos un crecimiento estimado de 35.3% más en el presente sexenio.

La carencia de atención directa a los beneficiarios de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, ha llevado a **“La Secretaría”** a la implementación de mecanismo de atención alternativos, que, si bien son directos, al ser manuales, resultan lentos en su proceso.

EL CENTRO DE CONTACTO ATENDERÁ VÍA TELEFÓNICA LOS SERVICIOS SIGUIENTES:

- Solicitud de Incorporación.
- Alta de Auxiliar.
- Cambio de Auxiliar.
- Baja de Auxiliar.
- Baja del Programa.
- Pago de Marcha.





- Corrección de Datos.
- Actualización de Datos.
- Revisión de Datos.
- Perdida o Sustitución de Medio de Cobro.

Capturada la información por el operador de la estación de trabajo, se procede a procesarlo con la base de datos existente para verificar la información y en su caso a iniciar el trámite respectivo.

Éste proceso, además de ser manual y con procesos que llevan mayores tiempos derivado de los traslados, tiene la desventaja de que, en caso de existencia de error, debemos regresar a territorio para ubicar al beneficiario lo que lo hace un proceso lento.

Los números nos indican que, entre cada pago bimestral, tenemos un promedio de 80 mil bajas, por lo que anualmente implica 480 mil movimientos, asimismo, en el periodo 2019 al 2024 tendremos un estimado de crecimiento de 3 millones de beneficiarios los que representaría anualmente movimientos por 600 mil beneficiarios conforme a una estimación plana que se presenta en la siguiente tabla:

2019	2020	2021	2022	2023	2024
8.2 Millones de beneficiarios	9.1 Millones de beneficiarios	9.7 Millones de beneficiarios	10.3 Millones de beneficiarios	10.9 Millones de beneficiarios	11.5 Millones de beneficiarios

**Tabla 1*

En la tabla se muestran el resultado de los movimientos al padrón solicitados por los beneficiarios, considerando un padrón de 5 millones de beneficiarios, podemos observar que se realizaron 7.3 millones de movimientos esto es 1.5 veces del padrón, esto nos servirá para calcular los posibles movimientos al padrón durante hasta el 2024 y la proporción de los mismos conforme a los porcentajes presentados.





	TIPO DE SOLICITUD O MOVIMIENTO	CONTEO	%
	PADRON	5,072,229	
1	SOLICITUD DE INCORPORACION	407,347	5.51%
2	ALTA DE AUXILIAR	251,269	3.40%
3	BAJA DEL PROGRAMA	700,660	9.48%
4	PAGO DE MARCHA	112,640	1.52%
5	PERDIDA O SUSTITUCION DE MEDIO DE COBRO (LIQUIDADORA)	652,036	8.82%
6	BANCARIZACION Y CAMBIO DE BANCO	1,207,956	16.34%
7	ACLARACION DE BAJAS DEL PROGRAMA	1,564,977	21.16%
8	BAJA POR DEFUNCION	1,016	0.01%
9	CAMBIO DE DOMICILIO	178,754	2.42%
10	ACTUALIZACION DE DATOS PERSONALES	809,140	10.94%
11	SOLICITUD DE REACTIVACION EN EL PROGRAMA	472,672	6.39%
12	REEXPEDICION DE APOYOS ECONOMICOS	62,244	0.84%
13	RENUNCIA VOLUNTARIA	59	0.00%
14	REPOSICIÓN DE MEDIOS DE COBRO (PLANILLAS)	438,403	5.93%
15	ACLARACION DE RETENCION DE APOYOS	9,389	0.13%
16	ACLARACION DE SUSPENSION DE APOYOS	161,200	2.18%
17	INCLUSION SOCIAL DEL BENEFICIARIO (SEGURO POPULAR)	64,909	0.88%
18	ACLARACION DE INCORPORACION	299,588	4.05%
	TOTAL	7,394,259	100%

*Tabla 2

Con base en lo anterior y considerando el crecimiento plano presentado en la tabla 1 del presente documento, haremos una estimación de los posibles movimientos al padrón conforme a los resultados obtenidos del ejercicio 2018, haciendo solo el ajuste en aquellos tramites que no corresponden a acciones que actualmente se lleven a cabo, como es el trámite de inclusión al seguro popular.

	TIPO DE SOLICITUD O MOVIMIENTO	2018		2019	2020	2021	2022	2023	2024
	PROMEDIO DE MOVIMIENTO 1.5	5,072,229	%	8,200,000	9,100,000	9,700,000	10,300,000	10,900,000	11,500,000
1	SOLICITUD DE INCORPORACION	407,347	5.51%	677,602	751,973	801,554	851,135	900,715	950,296
2	ALTA DE AUXILIAR	251,269	3.40%	417,974	463,849	494,433	525,016	555,600	586,183
3	BAJA DEL PROGRAMA	700,660	9.48%	1,165,515	1,293,437	1,378,719	1,464,000	1,549,282	1,634,563
4	PAGO DE MARCHA	112,640	1.52%	187,371	207,936	221,647	235,357	249,067	262,777
5	PERDIDA O SUSTITUCION DE MEDIO DE COBRO (LIQUIDADORA)	652,036	8.82%	1,084,631	1,203,676	1,283,039	1,362,402	1,441,766	1,521,129
6	BANCARIZACION Y CAMBIO DE BANCO	1,207,956	16.34%	2,009,378	2,229,919	2,376,947	2,523,974	2,671,002	2,818,030
7	ACLARACION DE BAJAS DEL PROGRAMA	1,564,977	21.16%	2,603,265	2,888,989	3,079,472	3,269,955	3,460,438	3,650,921
8	BAJA POR DEFUNCION	1,016	0.01%	1,690	1,876	1,999	2,123	2,247	2,370
9	CAMBIO DE DOMICILIO	178,754	2.42%	297,349	329,985	351,742	373,499	395,256	417,014
10	ACTUALIZACION DE DATOS PERSONALES	809,140	10.94%	1,345,966	1,493,694	1,592,179	1,690,665	1,789,150	1,887,635
11	SOLICITUD DE REACTIVACION EN EL PROGRAMA	472,672	6.39%	786,268	872,565	930,097	987,629	1,045,160	1,102,692
12	REEXPEDICION DE APOYOS ECONOMICOS	62,244	0.84%	103,540	114,904	122,480	130,056	137,632	145,208
13	RENUNCIA VOLUNTARIA	59	0.00%	98	109	116	123	130	138
14	REPOSICIÓN DE MEDIOS DE COBRO (PLANILLAS)	438,403	5.93%	729,263	809,304	862,664	916,025	969,386	1,022,746
15	ACLARACION DE RETENCION DE APOYOS	9,389	0.13%	15,618	17,332	18,475	19,618	20,761	21,904
16	ACLARACION DE SUSPENSION DE APOYOS	161,200	2.18%	268,149	297,580	317,200	336,821	356,441	376,062
17	INCLUSION SOCIAL DEL BENEFICIARIO (SEGURO POPULAR)	64,909	0.88%						
18	ACLARACION DE INCORPORACION	299,588	4.05%	498,350	553,047	589,512	625,977	662,441	698,906
	TOTAL	7,394,259	100%	12,192,027	13,530,176	14,422,276	15,314,375	16,206,475	17,098,574

*Tabla 3





Bajo las consideraciones anteriores, tenemos que los movimientos que pueden verse reflejados para los próximos años, representan en proporción por encima del padrón existente, de 1.5 tramites por cada beneficiario, sin que esto represente que necesariamente el 100% de estos realicen un trámite al año.

Por lo anterior, se considera necesario la implementación de un servicio que atienda las necesidades de operación de los diversos trámites solicitados por los beneficiarios de los **PROGRAMAS**.

Las cargas administrativas a las que se encuentra sujeta **“La Secretaría”** para la atención a los beneficiarios de los programas sociales a su cargo, y en particular del Programa pensión para el Bienestar de los Adultos Mayores.

Siendo así, la información estimada podemos realizar las siguientes ponderaciones de atención para los diversos trámites a valorar.

Considerando que el presente proyecto de cubrir 7,394,259 operaciones y tomando como promedio de atención de un adulto mayor, un promedio de minutos con un horario de servicio diaria de 13 horas de lunes a viernes y de 4 horas diarias durante sábado y domingo, haciendo un cálculo por minuto de atención a los beneficiarios y considerando las proyecciones semanales; bajo estas valoraciones se estiman las estaciones conforme a lo siguiente:

Los horarios de sábados y domingos surgen con motivo de la instrucción por parte del ejecutivo federal, en el sentido de trabajo público de mínimo 6 días laborables, recoge la propuesta de la ley de austeridad republicana.

Días	Horas diarias	Horas minutos	Minutos	Minutos promedio de atención por beneficiario	Atención por estación diaria	Atención semanal	52 semanas	Factor de operaciones a cubrir	Estaciones requeridas
LUNES – VIERNES	13	60	780	8	97.5	121,875	121,875		
SÁBADO – DOMINGO	4	60	240	8	30	15,000	15,000		
TOTAL ATENCIÓN					127.5	136,875	7,117,500	7,394,259	250

Se concluye de los resultados aritméticos, 250 posiciones para el inicio del Centro de Contacto.

Alcance del Servicio.

Que cubra interacciones a un número único que permita una mejor orientación a los ciudadanos y genere eficiencias y ahorros, considerando los eventos por Estación de Trabajo con Asesor telefónico, Llamada Local, Llamada Celular Local (044), Llamada Celular (045), Servicio 800 Nacional, Mensajes SMS, Mensajes SMS de Dos Vías, Correo Electrónico, Chat, Agente Telefónico Virtual, Redes Sociales.





El servicio que proporcionará el Centro de Contacto tendrá los siguientes alcances generales:

- Atención oportuna y eficiente.
- Fácil acceso a la información, canalización y orientación a los ciudadanos.
- Personal altamente capacitado y dedicado a la atención ciudadana, haciendo uso de medios de comunicación efectivos a distancia.
- Métricas confiables y oportunas, que permitan identificar las necesidades actuales de los ciudadanos y la re-dirección oportuna del servicio.
- Bajar costos de telefonía.
- Mayor satisfacción ciudadana en solicitudes realizadas a **“La Secretaría”**.
- Desahogo de actividades al personal de **“La Secretaría”**.
- Mejor aprovechamiento de la infraestructura telefónica actual, enfocada a labores administrativas propias de **“La Secretaría”**.

3. LUGAR, PLAZO Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El **“Servicio Integral del Centro de Contacto”** incluirá:

- 1) Atención al Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores de la **“La Secretaría”**, considerando los siguientes procesos:
 - Información.
 - Canalización.
 - Quejas y denuncias.
 - Aclaración.
- 2) Ejecución de Campañas:
 - Informativas.
 - De afiliación.
 - Orientación.
 - Encuestas de satisfacción.
 - Verificación de información.
- 3) Atención a los **PROGRAMAS**, considerando los siguientes procesos:
 - Información.
 - Canalización.
 - Quejas y denuncias.





- Aclaración.

- 4) El servicio deberá cumplir con los niveles de servicio especificados en este anexo técnico.
- 5) **“El Proveedor”** deberá proporcionar toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio. Conforme se establece en este anexo técnico.
- 6) **“El Proveedor”** deberá proporcionar todos los recursos materiales y humanos como son: inmueble, personal, sistemas, procesos, maquinaria y equipo, etc.; necesarios para la operación del “Centro de Contacto”.
- 7) **“El Proveedor”** deberá garantizar la continuidad operativa del “Servicio Integral del Centro de Contacto” para **“La Secretaría”**.
- 8) El servicio se prestará en las instalaciones de **“El Proveedor”**, conforme a lo establecido en este anexo técnico.

POR POLÍTICAS DEL ACTUAL GOBIERNO, NO PUEDE CONTRATARSE DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE **“LA SECRETARÍA”**, YA QUE CONTRAVENDRÍA LA DESCENTRALIZACIÓN DE LAS OFICINAS PÚBLICAS Y REDUCCIÓN DE GASTOS OPERATIVOS.

- 9) El servicio deberá ser proporcionado de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 horas y sábado y domingo de 9:00 a 13:00 horas.
- 10) La vigencia del servicio será a partir del día hábil siguiente de la notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023, de acuerdo con lo siguiente:

Primer año: 250 estaciones de trabajo.

Segundo año: 250 estaciones de trabajo.

Tercer año: 250 estaciones de trabajo.

Cuarto año: 250 estaciones de trabajo.

Las estaciones de trabajo **NO** son acumulativas.

- 11) El servicio a proporcionar por **“El Proveedor”**, deberá considerar todos los gastos necesarios para la prestación del servicio que garantice a **“La Secretaría”** y la continuidad del servicio descrito en el presente documento.
- 12) Brindar a los usuarios la atención durante el plazo de ejecución del servicio a través de un Centro de Contacto y de los diversos medios tecnológicos de comunicación interactiva.
- 13) Contar con la información precisa y oportuna que refleje las necesidades de atención requeridas por **“La Secretaría”**.
- 14) **“El Proveedor”** deberá contar con un mínimo de 1 año de experiencia comprobable, dirigido y enfocado a “Atención a Clientes y Usuarios” y “Centro de





Atención Telefónica”. Para tal efecto acreditará la experiencia con carta por medio de la cual, manifieste que cumple con los requisitos, o bien, contratos de otros servicios.

- 15) **“El Proveedor”** deberá entregar 5 referencias para dar veracidad de la experiencia en el servicio.
- 16) **“El Proveedor”** deberá contar con respaldo para que de ser el caso que no pudiera atender el servicio en el lugar destinado al mismo, por alguna circunstancia fortuita, lo haga en otro diverso, con las mismas condiciones, que garanticen el servicio.
- 17) Es importante mencionar que los programas sociales que opera **“La Secretaría”**, podrán ser incorporados en la operación del Centro de Contacto, a fin de que se establezcan los mecanismos de colaboración para que sean incorporados en la operación del centro de contacto.

El **servicio integral del centro de contacto** contempla los **PROGRAMAS** de **“La Secretaría”**.

Desde el punto de vista financiero, los recursos se obtendrán del asignado para gasto operativo del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y desde el punto de vista de adquisiciones, los demás programas pueden adherirse al contrato en lo futuro, en los términos que la normatividad se los permita.

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.

Al ser un TO, se deberá considerar un servicio integral que contendrá los siguientes Componentes del Servicio:

Componentes:

1) Tipos de Contacto:

1. Respuesta Automática Mediante IVR
2. Atención de un Agente (Personal)
3. Re llamada
4. Mensajes Cortos SMS (Short Message Service)
5. Envío de Información
6. Correo electrónico
7. Correo de Voz o Buzón de Voz
8. Validación de identidad del Usuario
9. Atención al Usuario
10. Tratamiento de llamada en espera





- 11. Llamadas de Salida (Outbound)
- 12. Internet
- 13. Servicio de Chat
- 14. Servicio de Ayuda en Línea
- 15. Servicio de Redes Sociales
- 16. Horarios de Servicio
- 17. Desborde y Transferencias De Llamadas
- 18. Tratamiento del Tráfico
- 19. ACD

2) Personal o Recurso Humano:

Cantidad	Función	Factor 1 por cada	Total Requerido
1	Supervisor	15 Estaciones	17
1	Analista de Calidad	20 Estaciones	13
1	Agentes de Soporte Infraestructura y Analista por Operativos de Difusión	50 Estaciones	5

3) Telefónico:

Características:

- Conmutador o Servidor(es) de telefonía IP equivalente, que soporte las 250 estaciones.
- Líneas telefónicas suficientes para dar cumplimiento a los niveles de servicios especificados.
- Capacidad para soportar el crecimiento para demanda de llamadas hasta en un 50% respecto a los requerimientos básicos.
- Soporte para troncales digitales, VOIP, demostrable con contratos de carriers, adjuntando este documento a su propuesta técnica.
- Distribución automática de llamada con licencia para todas las estaciones.
- **“El Proveedor”** deberá operar con una plataforma especializada para la operación y administración de campañas centro de contacto, la cual es un sistema Omnical y Multicanal con capacidad de interactuar e integrar los canales de comunicación de Voz, SMS, Mailing, Redes Sociales y Chat y deberá de comprobar la posesión, uso y alcance de los mismos.
- **“El Proveedor”** deberá operar con plataforma especializada SI Gateway el cual proporciona Dashboards en tiempo real, reportes históricos, KPI’s específicos, diferentes indicadores, así como envío de recepción de mensajes y proporcionar





respuestas y contenido con nivel de inteligencia artificial y deberá de comprobar la posesión, uso y alcance de los mismos.

- Deberá contar con un Centro de Control para el monitoreo, identificación de fallas y soporte, de notificaciones y alarmas de operatividad de sus centros de contacto, el cual debe tener estar enlazado en tiempo real y operando 24/7/365 y deberá comprobar la posesión, uso y alcance de los mismos.

- Integración de Telefonía y Computadora, sincronización de la llamada junto con la información de la llamada e información de sistemas o aplicaciones del cliente.

- Soporte de identificación de número de origen y destino.

- Generación de llamadas de salida (herramienta para marcación progresiva y predictiva).

- Registro de información de la llamada.

- Intrusión de la llamada.

- Grabación de la llamada.

- Grabación de mensajes (Buzón de voz).

- Envío y recuperación de mensajes grabados.

- Para el manejo o reproducción de mensajes pregrabados con datos obtenidos de la base de datos y para llamadas salientes marcación robótica con la funcionalidad de reproducción de mensajes con datos obtenidos de la base de datos y operadora virtual a través de inteligencia artificial, demostrable con folleto explicativo de las funciones, factura de la solución, capturas de pantallas donde se visualice la aplicación en funcionamiento.

- Transferencia de llamadas.

- Call back.

- Web call back.

- Monitoreo en tiempo real.

- Encuestas de satisfacción automatizadas, por robot.

- Reportes de alerta automáticos por bajo desempeño.

- Los archivos de voz deberán soportar conversión a formatos estándares como WAV o MP3.

- Detección de tiempos de espera.

- Generación de reportes generales y personalizados.

4) Chat, Correo Electrónico y Mensajes SMS.

- Sistema para envío masivo de correo electrónico para el procesamiento de 300,000 a 500,000 correos en un tiempo menor a 24 horas, dicho sistema deberá contar con informes de seguimiento a la entrega de los correos.





- Sistema para envío masivo de SMS para el manejo de mensajes escritos a teléfonos celulares.
- Mensajes de texto de 2 vías.
- Chat.
- Grabación de las sesiones de chat.
- Contar con aplicativos tipo Chat Center para la operación, configuración, administración y generación de reporte. Esto deberá contar con un nivel de calidad en el servicio para poder proporcionar una experiencia de natural y utilizando todos los recursos, así como la optimización de tiempos de respuesta hacia el usuario final.

5) Enlaces de Comunicación.

- Deberá contar con instalaciones dotadas
- El prestador del servicio deberá garantizar los enlaces suficientes e idóneos para cumplir con el servicio requerido.
- Contar con Servidores SFTP para el manejo, envío, recepción y almacenamiento de información de forma segura y deberá de comprobar la posesión, uso y alcance de los mismos.
- Contar con instalaciones dotadas con tecnología actualizada, site equipado al 100%, cableado blindado.
- Deberá contar redundancia de 3 servicios diferentes de internet suficiente para el envío y recepción de datos entre los sistemas, plataformas y aplicaciones que se utilizarán dentro de la operación.
- Contar con cabeceras, cuando menos 20 E1's y 5 diferentes carriers de manera enunciativa más no limitativa, comprobable, para proporcionar un servicio con redundancia de telefonía para la operación de campañas in-bound y out.bound.

6) Equipo de Cómputo.

"El Proveedor", deberá proporcionar el equipo de cómputo suficiente y con las características adecuadas para los asesores telefónicos y supervisores, con las siguientes características mínimas:

- Procesador Intel i3, con 2 núcleos.
- Ram 8 gb.
- Disco duro 500 gb.
- Tarjeta de red ethernet 10/100.
- Pantalla plana de alta resolución de 17 pulgadas.
- Un solo puerto usb 2.0, sin puertos ubs adicionales o deshabilitados.
- Diadema telefónica con conexión por usb.





- Dispositivo que impida desconexión de diadema e inhiba la operación de cualquier otro dispositivo que se detecte y/o conecte al puerto usb.
- Contar con protocolos y procesos para la configuración de los equipos de cómputo para administrar y controlar los accesos vía remota a navegadores de internet, así como el envío y recepción de correos electrónicos.

7) Interfaz de Usuario Omnicanal

Características:

Módulos funcionales:

Módulo de Interacciones.

Herramienta que permita atender de forma unificada los canales de contacto, accediendo siempre a información del contacto y su contexto. que permita procesar todo tipo de interacciones de forma omnicanal: llamadas telefónicas, chats, correos electrónicos, formularios web y contactos a través de facebook y twitter.

Características:

- Manejo de cola omnicanal unificada.
- Funciones de gestión y control de la interacción: tomar interacción/transferir/finalizar.
- Etiquetado de conversaciones.
- Comentarios y notas privadas a las conversaciones, permitiendo e incentivando el trabajo colaborativo.
- Corrector ortográfico.
- Gestión de contactos unificada para todos los canales.
- distribución de contactos circular/basado en habilidades/ con balanceo en la carga de trabajo/colas de trabajo/niveles de servicio.
- Plantillas/mensajes enlatados para insertar en las conversaciones.
- Búsqueda de conversaciones mediante numerosos criterios.
- Integración con aplicaciones web.
- Posibilidad de procesar las interacciones a través de gestión de casos y tickets.
- Tipificación de conversaciones con resultados de gestión.
- Posibilidad de chat entre el operador y un supervisor.
- Historial de interacciones omnicanal.
- Soporte para teléfonos móviles.
- Workspace integrado para gestión omnicanal.





- Seguridad y privacidad de los datos:
- Encriptación.
- Posibilidad de transferir las interacciones a campaña/agente/nivel de atención.
- Posibilidad de ajustar configuraciones personales de perfil del operador.

Módulo de Supervisión.

Herramienta que permita a los supervisores poder controlar en tiempo real a los agentes, para poder tomar decisiones al instante, mediante el acceso rápido a indicadores claves y alarmas visuales, que permitan detectar el momento exacto en que un agente baja su productividad.

Características:

- Resumen de los estados de las campañas.
- Panel de supervisión en tiempo real con gráficos e indicadores.
- Resumen del estado de los operadores.
- Visualización por códigos de colores del estado actual de los operadores.
- Monitorización en tiempo real de la cola de conversaciones.
- Monitorización silenciosa y en tiempo real de conversaciones en curso.
- Visualización de indicadores claves como interacciones abandonadas, nivel de servicio, tiempos de respuesta promedios por cada canal de atención, porcentajes de abandono, porcentaje de ocupación, cantidad de interacciones que han cumplido la meta establecida, tiempo promedio de atención para cada canal, entre otros.
- Buscador de conversaciones por distintos criterios de filtrado.
- Transferencia de conversaciones de un operador a otro.
- Codificación de llamadas.
- Monitorización de la actividad del equipo de trabajo.
- Modificación del estado de los operadores y deslogueo.
- Identificación de llamas por usuario.
- Funcionalidad de coaching.
- Configuración y gestión de alarmas
- Posibilidad de enlace de consulta para identificación de los usuarios.
- Posibilidad de chat entre el supervisor y los operadores.
- Posibilidad de realizar difusión de mensajes/avisos masivos a los operadores.

Módulo de Administración.

Características:





Administración de Campañas:

- Configuración de campañas.
- Configuración de canales y cuentas asociadas.
- Asignación de usuarios a campañas y sobrescritura de permisos de acceso.
- Configuración de capacidades de atención.
- Administración de mensajes automáticos (de bienvenida, de espera, de finalización, entre otros).
- Administración de mensajes pre-definidos.
- Definición de fechas, días y horarios de actividad de cada campaña.
- Codificación de llamadas.
- Configuración de parámetros operativos (tiempos máximos para la atención, tiempo de espera para mostrar el primer mensaje automático).
- Configuración y administración de niveles de atención.
- Personalización de firmas de mails.
- Configuración de corrector ortográfico.
- Configuración de servidor de correo saliente para el envío de reportes.

Administración de Usuarios:

- Gestión de usuarios.
- Gestión de grupos de trabajo.
- Administración de permisos de acceso.
- Definición de habilidades de operadores.

Administración de Permisos:

- Definición de roles y permisos de acceso personalizados.

Gestión de Tickets:

- Creación de emisor de tickets.
- Configuración del uso de tickets autoincrementales por interacción, personalización de la nomenclatura del ticket: sufijo, prefijo, modo para el autoincremento, etc, para control y seguimiento posteriores a un primer contacto.

Módulo de Reportes.

Herramienta que permita analizar datos estadísticos y acceder a información histórica y detallada sobre las comunicaciones ocurridas y la actividad de los agentes, que permita la visualización de toda esta información, proveyendo un conjunto de





reportes predefinidos que faciliten el acceso y el análisis de los principales indicadores operativos.

Que permita también analizar la forma en que los agentes utilizan el tiempo, comparar rendimientos individuales, ver el detalle y la trazabilidad de conversaciones problemáticas y medir los indicadores de las campañas y servicios.

Que permita aplicar múltiples criterios de filtrado y búsqueda y se pueda segmentar y hallar de inmediato la información sin necesidad de configurar ninguna herramienta previamente.

Características:

- Visor online de reportes.
- Programación de envío automático de reportes por correo electrónico.
- Paquete de reportes:
- Reporte de indicadores específicos por tipo de canal.
- Reportes resumidos de los tiempos de operación, estados de los agentes, interacciones atendidas (ya sea por agente o por campaña), resultados de gestión, etc.
- Reportes detallados de los cambios de estado de los agentes, interacciones procesadas por agente y por campañas, conversaciones por contacto, etc.
- Exportación de informes a .csv y .pdf
- Conversaciones completas adjuntas a los reportes extraídos.

Generador de Reportes:

- Capacidad de cruce de datos de canales, operación y gestión.
- Definición y proyección de indicadores.
- Personalización de métricas, obtenidas a partir de indicadores o compuestas por otras métricas.
- Personalización de filtros para la obtención de reportes, creación de reportes a medida.

8) Sistema de Gestión de Llamadas.

Que permita organizar varios grupos de atención (entrantes y salientes) en forma simultánea y que permita distribuir eficientemente las llamadas a los agentes con las funciones de acd inteligentes de tal manera que cada llamada se entrega al agente más capacitado para atenderla y así lograr reducir la cantidad de transferencias y el tiempo medio de atención.

Que permita anunciarle al usuario el tiempo estimado de espera y su lugar en la cola, así como darle la posibilidad de dejar un mensaje de voz o que solicite ser llamado nuevamente adicionalmente, si un cliente abandona antes de ser atendido, se





genere un callback automático para que el agente pueda devolverle la llamada en cuanto esté disponible.

Que permita guiones de diálogo, formularios y aplicaciones personalizadas.

Que permita la integración de la operación con el back-office, datos, procesos y personas sin requerir el desarrollo de interfaces a medida.

Que permita reportes estadísticos, gráficos y paneles informativos organizados en diversos niveles de agrupación, segmentación y detalle.

Que permita grabar las llamadas y pantallas de atención, ya sea a demanda o automáticamente, en forma total o parcial y que una vez grabadas, se puedan encontrar fácilmente estas llamadas y el video de la atención por medio de filtros y búsqueda.

"El Proveedor" deberá contar con un sistema de procesos para la identificación de números telefónicos que se encuentren registrados para NO ser marcados y contactados por canales de comunicación.

Que permita descargar y respaldar los archivos multimedia.

Que permita planificar, medir, evaluar y analizar el desempeño de los agentes y el cumplimiento de los objetivos de negocio.

Distribución de las interacciones que llegan al Centro de Contacto en forma inteligente y efectiva, de acuerdo a criterios de enrutamiento predeterminados por el administrador:

- Circular.
- Balanceo de Carga.
- Balanceo de Carga Inverso.
- Basándose en los siguientes aspectos:
 - Habilidades de agentes
 - Datos de la llamada
 - Perfil del cliente.
 - Habilidades, circular, mayor carga y balanceo de carga.
 - Datos ani, dnis y reglas de prioridad condicional.
 - Segmentación de clientes.
 - Entrega inmediata o temporizada.
 - Devolución de llamadas (callback).
 - Integración nativa con el marcador automático.





- Gestión de listas blancas / negras.
- Correo de voz durante o al finalizar la espera.
- Agendar llamadas para un posterior contacto con el usuario.
- Llamada en espera.
- Anuncio de posición en la cola.
- Anuncio de tiempo de espera.
- Agentes remotos.

Características generales:

Distribución de llamadas circular/basado en habilidades/ con balanceo en la carga de trabajo/colas de trabajo/niveles de servicio.

Supervisión:

- Panel de supervisión en tiempo real: gráficas e indicadores.
- Monitorización de contactos en espera/asignados a los operadores.
- Funcionalidad de coaching.
- Posibilidad de chat entre el supervisor y los operadores.
- Posibilidad de realizar difusión de mensajes/avisos masivos a los operadores.
- Configuración y gestión de alarmas referidas a los diferentes indicadores.

Administración:

- Horarios y fechas para operativos de difusión activa/inactiva.
- Configuración de capacidades de atención
- Administración de mensajes automáticos (de bienvenida, de espera, de finalización, entre otros).
- Definición de etiquetas para las conversaciones.
- Configuración de reglas para categorización de conversaciones.
- Gestión de usuarios, grupos de trabajo y permisos de acceso.

Reportes:

- Paquete de reportes con información detallada y estadística.
- Envíos programados de reportes por mail con interacciones asociadas adjuntas.
- Exportación de informes a .csv y .pdf.
- Diseñador de reportes.





Integración:

- Integración con aplicaciones web.
- Integración con formularios web y scripts.
- Integración con datos, sistemas y procesos de negocio.
- Soporte para teléfonos móviles.

9) Sistemas Suplementarios.

- Controles:
- Telefonía.
- Chat.
- Correos electrónicos.
- Tecnologías de voz.

Herramienta de diseño de chatbots.

Herramienta que permita una interfaz conversacional automática que pueda mantener un intercambio de mensajes de texto utilizando el lenguaje natural (en español) para mantener una estrategia de autoservicio en el centro de contacto.

Que sea capaz de transferir una solicitud de atención humana a los agentes.

Que permita definir sistemas de respuesta de texto interactivos.

Que permita el entrenamiento y el aprendizaje activo de los bots, con el propósito de que, con cada interacción con los usuarios, el chatbot sea cada vez más preciso en el entendimiento de las intenciones y más natural en la conversación.

Características:

Flujos de atención:

- Diseño de respuestas de bots inteligentes.
- Envío de mensajes a través de una sesión de livechat.
- Captura de respuestas en una sesión de livechat.
- Importación, exportación y copia de flujos de atención.

Servicios Cognitivos:

- Interfaz de configuración de tecnología de nlu.
- Herramienta de entrenamiento del bot.
- Herramienta de aprendizaje activo.





- Interfaz gráfica para el uso de los servicios cognitivos dentro de un flujo de atención automatizada.

Omnicanalidad:

- Posibilidad de transferir del bot a una cola del contact center.
- Continuidad de la conversación por el mismo canal u otro distinto según preferencia del usuario.

Para el caso de que **“La Secretaría”** lo requiera, **“El Proveedor”** deberá proporcionar la funcionalidad de alta y envío de activación a usuarios, mediante la cual, cuando un nuevo usuario se registre en el portal de **“La Secretaría”**, éste recibirá en forma automática una clave en su teléfono móvil para la activación del servicio.

10) Metodología.

“El Proveedor” deberá especificar una metodología, indicando el procedimiento para la prestación de los siguientes servicios requeridos por **“La Secretaría”**:

- Interacciones telefónicas
- Correos electrónicos
- Chats
- Administración y actualización de bases de datos
- Adquisición de bases de datos.

La metodología deberá establecer los procesos y procedimientos acordes con los tiempos y formas requeridas para la implementación y operación del Servicio Integral del de Centro de Contacto, conteniendo, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Deberá asegurar la correcta implementación e instalación del servicio en el tiempo establecido.
- Deberá incluir las estrategias para garantizar técnicamente que la implementación del servicio no afectará su continuidad y la no interrupción del mismo.
- Deberá incluir el plan de análisis y mitigación de riesgos, tomando siempre en cuenta que la falla en la continuidad de los servicios de seguridad ofrecidos, será responsabilidad de **“El Proveedor”**.

11) Plan de Trabajo.

“El Proveedor” deberá especificar un plan de trabajo para llevar a cabo las actividades o tareas que implica la prestación de los siguientes servicios requeridos por **“La Secretaría”**:





- Interacciones telefónicas.
- Rol de trabajo.
- Correos electrónicos.
- Chats.
- Administración y actualización de bases de datos.
- Plan de capacitación continua.
- Plan de incentivos.
- Plan de envíos masivos.
- Plan integral de administración de bases de datos.
- Plan de recuperación de desastres.
- Grabación de llamadas.

El plan de trabajado deberá contener al menos los siguientes puntos:

- Cronograma.
- Fase de requerimientos.
- Fase de diseño.
- Fase de desarrollo.
- Fase de pruebas de integración.

12) Personal.

“El Proveedor” deberá designar al equipo de trabajo con capacidad de decisión que “La Secretaría” le solicite de acuerdo a sus necesidades, dando a conocer a “La Secretaría” los datos de cada uno de los miembros de este equipo de trabajo.

“El Proveedor” notificará por escrito a “La Secretaría”, cualquier cambio de personal o de sus datos de contacto, por lo menos con 3 días hábiles de anticipación contados a partir de la fecha del cambio realizado.

Podrá integrarse el personal que “La Secretaría” designe, para ser capacitado en las funciones del centro de contacto.

13) Mesa de Ayuda.

“El Proveedor” deberá proporcionar conforme a las necesidades del servicio y a las fallas del sistema, esta mesa de ayuda, la cual estará disponible permanentemente durante el horario del servicio activo, siendo exclusiva para el uso del personal de “La Secretaría” para recibir asesoría y orientación sobre asuntos relacionados con el servicio y para resolver cuestiones técnicas.

14) Capacitación.





“**El Proveedor**” deberá prestar el servicio de centro de contacto, conforme a la información proporcionada por “**La Secretaría**”.

La capacitación se impartirá después de notificada la adjudicación y debe realizarse al personal de “**El Proveedor**” cuando menos dos semanas antes del inicio de la prestación del servicio. Siendo “**La Secretaría**”, la facultada para capacitar y emitir las constancias de las personas capacitadas a través de constancias que para tal efecto emita. “**La Secretaría**”, generará las constancias de las personas capacitadas y la lista de las mismas para poder prestar el servicio. La capacitación se prestará en las instalaciones de “**El Proveedor**”. El periodo de capacitación no generará costo alguno para “**La Secretaría**”.

La capacitación cubrirá la información que “**El Proveedor**” deberá proporcionar a los usuarios sobre el Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y **PROGRAMAS**, así como los protocolos para el levantamiento de quejas y/o denuncias.

15) Lineamientos Operativos del Servicio.

A continuación, se listan los siguientes lineamientos operativos de “**La Secretaría**” para la prestación del servicio:

1. “**La Secretaría**” definirá los tiempos de entrega de acuerdo a las prioridades requeridas para la activación de nuevos requerimientos de los servicios descritos en el presente anexo técnico.
2. Cualquier Operativo de Difusión de información deberá contar con una solicitud emitida por el punto de contacto que “**La Secretaría**” le determine al proveedor, la cual contará con políticas de operación específicas
3. “**La Secretaría**” definirá los lineamientos necesarios para el desarrollo y uso de los scripts correspondientes para las campañas de “**La Secretaría**”, así como su aprobación, por lo que “**El Proveedor**” deberá asegurar su uso adecuado y manejo por parte de su personal.
4. “**El Proveedor**” deberá considerar todos los costos asociados a la realización del servicio del presente anexo, por lo que “**La Secretaría**” solo pagará de acuerdo al formato de solicitud de presentación de oferta económica y no por algún elemento de infraestructura, desarrollo y aquello no descrito en la oferta económica.
5. La plataforma tecnológica bajo la cual se presta el servicio deberá contar con la funcionalidad de coaching (interviniendo y asesorando al agente sin que escuche al ciudadano, en la modalidad de conferencia y sin que se dé cuenta el operador y el ciudadano).
6. “**El Proveedor**” deberá dar acceso al personal del área que “**La Secretaría**” designe a los sistemas de reportes al ACD para obtener la información relacionada con la atención de llamadas telefónicas, el acceso deberá ser de forma remota y en sitio. “**La**





Secretaría” se reserva el derecho de contratar un tercero que pueda auditar las prácticas y procedimientos de medición de los niveles de servicio o cualquier asunto relacionado con el presente anexo, para lo cual el licitante que resulte ganador proporcionará todas las facilidades, autorizaciones y accesos a la información que le sean requeridos para conducir este proceso a satisfacción de **“La Secretaría”**. El número de auditorías no está limitado y podrán realizarse en cualquier fase de la duración del servicio.

7. Consecuentemente, **“El Proveedor”** se obliga a acatar las instrucciones u observaciones que le indiquen **“La Secretaría”** mencionadas en el párrafo anterior.

8. En caso de contingencia, los agentes podrán atender solicitudes del ciudadano desde otras localidades.

9. **“El Proveedor”** deberá contar con dos ubicaciones alternas, 1 en la Ciudad de México y otra en la Ciudad de México y/o en el Interior de la República Mexicana, con el fin de dar continuidad operativa del servicio en caso de contingencia, lo cual, permitirá trasladar al menos el 30% de la operación de un sitio al otro. Tal requisito se acreditará mediante contrato de compra-venta y/o contrato de arrendamiento acreditando la posesión o propiedad de los inmuebles requeridos.

10. Es responsabilidad de **“El Proveedor”** calcular la infraestructura de equipos de cómputo y comunicaciones para el Centro de Contacto, así como las capacidades de almacenamiento de información, esquemas de seguridad de la información, recursos humanos y de servicios, para atender dentro de los niveles de servicio, considerando los volúmenes de componentes de tecnología descritos en el presente anexo técnico.

11. El Centro de Contacto deberá contar con toda la infraestructura tecnológica necesaria para proporcionar el servicio, de acuerdo a las especificaciones establecidas en el presente anexo técnico.

12. La infraestructura, personal, sistemas, procesos y todos los elementos necesarios para la operación del centro de contacto, será responsabilidad de **“El Proveedor”** durante la vigencia de los servicios.

13. En algunas campañas para las llamadas de salida se deberán de realizar 3 llamadas (intentos) como máximo para contactar a cada ciudadano (incluye llamadas locales y foráneas), sin embargo, **“La Secretaría”** se reserva el derecho de definir oficialmente a través de las políticas de operación correspondientes el número de intentos que sean requeridos, que van en función de la metodología que utilice el centro de contacto para su marcador predictivo y progresivo, la totalidad de las llamadas deberán ser tipificadas.

14. La solicitud de emisión de reportes para cualquier operativo de difusión de entrada y/o salida será a través de un solo punto de contacto definido por **“La Secretaría”** a **“El Proveedor”**, al inicio de la operación.





15. Seguridad de la información; como parte de su proposición **"El Proveedor"** deberá acreditar que cuenta y cumple con sistema de gestión de seguridad de la información del servicio de centro de contacto, para tal efecto presentará carta manifestando que cumple con tal requisito.

16) Niveles de Servicio.

"El Proveedor" se compromete a cumplir los niveles de servicio que establezca **"La Secretaría"**, debiendo incluir cuando se trate de servicios que se presten mediante atención telefónica por lo menos lo siguiente:

Indicador	Medida	Descripción
1. Nivel de Servicio Acordado	Al menos 80% de las llamadas de entrada atendidas antes de 20 segundos.	Porcentaje de llamadas atendidas con relación a total de las llamadas de entrada, sin contar las llamadas abandonadas, las llamadas tiradas y las llamadas atendidas por IVR.
2. Tiempo de Espera	20 segundos o la que establezca "La Secretaría" .	Se establece el estándar recomendable de mercado, el nivel de servicio acordado de 80% atendidas antes de 20 segundos.
3. Porcentaje de llamadas abandonadas	el que establezca la dependencia y/o la secretaría, que no podrá ser mayor al 5%	porcentaje de llamadas abandonadas respecto del total de llamadas de entrada.

15) Volúmenes de Servicio.

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	MESES	CANTIDAD MENSUAL
SERVICIO DE CENTRO DE INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, Y PROGRAMAS QUE DISPONGA DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE ACTUALIZADA, CON LOS ÚLTIMOS AVANCES EN CENTROS DE CONTACTO, CONSOLIDANDO TODAS LAS INTERACCIONES A UN NÚMERO ÚNICO QUE PERMITA UNA MEJOR ORIENTACIÓN A LOS CIUDADANOS Y GENERE EFICIENCIAS Y AHORROS, CONSIDERANDO LOS EVENTOS POR ESTACIÓN DE TRABAJO CON ASESOR TELEFÓNICO, LLAMADA LOCAL, LLAMADA CELULAR LOCAL (044), LLAMADA CELULAR (045), SERVICIO 800 NACIONAL, MENSAJES	ESTACIÓN DE TRABAJO INCLUYE OPERADOR Y EVENTOS	46	250





SMS, MENSAJES SMS DE DOS VÍAS, CORREO ELECTRÓNICO, CHAT, AGENTE TELEFÓNICO VIRTUAL, REDES SOCIALES.			
---	--	--	--

17) Requerimientos Administrativos

El licitante deberá presentar dentro de su propuesta técnica, carta en papel con membrete de la empresa, en la que manifieste que cuenta al menos con lo siguiente:

- Los Asesores telefónicos, necesarios para atender satisfactoriamente el servicio establecido en este anexo técnico, el número de asesores que manifieste el licitante deberá cumplir con el servicio de 250 estaciones diarias en los horarios establecidos de servicio en el presente anexo técnico, el cual no deberá ser menor a 500 Asesores Telefónicos.
- Estaciones de trabajo para dos supervisores asignados por **“La Secretaría”** dentro de las instalaciones del centro de contacto, el cual, será en las instalaciones de **“El Proveedor”**.
- Sistemas de control y monitoreo de seguridad de las instalaciones con cámaras de video de seguridad con detección de movimiento, visión nocturna y equipo de grabación DVR las 24 horas del día.
- Sistema de grabación que permite el monitoreo en línea de cualquiera de las cámaras del centro de contacto en tiempo real, mediante un navegador estándar que se puede instalar en dispositivos móviles y equipos de cómputo
- Control de acceso biométrico a las siguientes áreas: área de operadores, área de servidores o conmutadores y área de telecomunicaciones.
- Mecanismos de respaldo de energía eléctrica por medio de planta de luz y equipo UPS, que garantice el suministro continuo de la misma por tiempo indefinido. Se deberá de comprobar la posesión, uso y alcance de los mismos.
- Procedimientos documentados del respaldo diario, semanal y mensual de la información, mismos que deberán ser entregados a las áreas técnicas de **“La Secretaría”**.
- El equipo de cómputo, telecomunicaciones y datos, necesarios para la implementación del servicio en el tiempo establecido y con los niveles de servicio solicitados.
- Los recursos humanos necesarios para la implementación del servicio de centro de contacto para **“La Secretaría”**.
- Una estructura jerárquica, operativa y de monitoreo de calidad, que se dedicará a la prestación del servicio de **“La Secretaría”**.
- Un sistema de supervisión, control de calidad y productividad de asesores telefónicos y evaluaciones de desempeño.
- Procedimientos documentados para casos de contingencia, tanto para el hardware, como para el software y del personal operativo y de supervisión.





- Un procedimiento de contingencia para el caso de desastre natural para la prestación del servicio.
- Procedimientos y políticas de seguridad de la información.
- La capacidad de que, en caso de caída, o falla del sistema, el tiempo de recuperación para poner nuevamente en producción el aplicativo no excederá de una hora a partir del reporte del área requirente.
- Estar al corriente en el pago de sus obligaciones de derechos social e impuestos frente a sus trabajadores.
- Aulas para la capacitación.

Para dar cumplimiento al contrato de servicios que se firme entre **“El Proveedor”** y **“La Secretaría”**, el licitante que resulte ganador deberá cumplir adicionalmente con lo siguiente:

- El servicio de llamadas inbound, deberá permitir transferir llamadas de outbound hacia números telefónicos que se le especifiquen.
- Cada supervisor de **“El Proveedor”** y que operarán desde las instalaciones del centro de contacto, deberá contar con un sistema de monitoreo que permita visualizar la pantalla del asesor telefónico y acceso al audio de la llamada simultáneamente para garantizar la correcta atención y calidad brindada a la ciudadanía.
- Para las llamadas de outbound e inbound, se requerirá que **“El Proveedor”**, realice el 100% de las grabaciones, así como las grabaciones de las sesiones de chat, mismas que deberán estar guardadas durante el tiempo que dure el contrato y monitorear mínimo el 5% de las llamadas atendidas por cada asesor telefónico.
- A solicitud de **“La Secretaría”**, el buzón deberá ser “vaciado” al término de cada día, posteriormente a que sean respaldadas las llamadas, para fines de seguimiento.
- Disponer dentro de las instalaciones del centro de contacto, de un espacio debidamente habilitado para 2 personas que **“La Secretaría”** determine, por medio de las cuales realizarán labores de supervisión de las campañas de forma permanente por el tiempo que dure el contrato.
- Deberá entregar reportes mensuales a **“La Secretaría”**, con el detalle de llamadas entrantes o salientes de la prestación de servicios, SMS, correos electrónicos enviados, chats atendidos o atención proporcionada a través de redes sociales, así como una muestra de las grabaciones correspondientes, por lo cual deberá acreditar mediante escrito libre, manifieste que cubre con tal requisito, sin perjuicio de que en cualquier momento se podrá realizar la verificación física del cumplimiento.
- A solicitud de **“La Secretaría”**, realizará el envío de mensajes a través de correo electrónico.





- Los trámites que **“La Secretaría”** determine, se realizarán en línea con base en el aplicativo de sistemas que se desarrolle para consultar las bases de **“La Secretaría”**.
- Deberá de proporcionar por escrito de manera mensual, la plantilla del personal que designe para las campañas que **“La Secretaría”** requiera.
- Deberá tener la tecnología y herramientas para el envío de correos electrónicos y mensajes SMS masivos y de acuerdo a la demanda que se genere en el proceso de asesoramiento telefónico. Tal requisito se acreditará mediante carta dirigida a **“La Secretaría”**, en la que manifieste que cubre con tal requisito, sin perjuicio de que en cualquier momento se podrá realizar la verificación física del cumplimiento.
- Deberá permitir el monitoreo telefónico de las llamadas -intrusión de la llamada- tanto para campañas de entrada como de salida.
- Para las llamadas de outbound se deberán de realizar 3 llamadas como máximo por día para contactar a cada trabajador (incluye llamadas locales y foráneas), considerando que en cualquier momento **“La Secretaría”** puede determinar el número de intentos.
- **“La Secretaría”** se pondrá de acuerdo con el licitante que resulte ganador para entregarle las políticas de operación para el envío de mensajes SMS.

18) Término del Contrato.

Una vez concluida la vigencia del contrato la responsabilidad de la transición y/o migración de los servicios por parte del licitante que resulte ganador deberá de incluir en su propuesta lo siguiente:

1. Carta compromiso de entregar un plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado, en un plazo de 60 días naturales antes de concluir éstos, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar previo al término de vigencia del contrato específico.
2. Carta compromiso en donde mencione que colaborará y facilitará las labores de transferencia y/o migración de los servicios, incluyendo los números 01-800, a quién **“La Secretaría”** designe en un plazo no mayor a 60 días naturales anteriores a la finalización de la vigencia del contrato específico.
3. Carta compromiso en donde mencione que designará al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituya con el personal que determine en la operación del aplicativo de **“La Secretaría”**, a efecto de cumplir los objetivos de la transición y/o migración del servicio.
4. Entregar a **“La Secretaría”**, al término del contrato específico celebrado, toda la información recibida y generada durante la vigencia del mismo, así como los materiales y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado **“La Secretaría”** para la prestación del servicio.





5. "El Proveedor" deberá entregar en formato txt, delimitado por comas, la información contenida en la base datos a "La Secretaría", debiendo el licitante que resulte ganador participar en la sesión técnica de validación del entregable.

4. ENTREGABLES.

"El Proveedor" deberá entregar en un plazo no mayor a 10 días posteriores al término del mes, la información descrita en la siguiente tabla como documentación probatoria de que el servicio se efectuó, a través del Director General Adjunto de Implementación, Seguimiento y Control de Padrones de la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios, en las oficinas ubicadas en Paseo de la Reforma Núm. 51, Piso 16, Colonia Tabacalera, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06030, Ciudad de México.

Tabla de Entregables.

Entregable	Descripción
Reporte de cumplimiento de niveles de servicio	Tabla indicando el cumplimiento de los niveles de servicios descritos.
Reporte mensual de abandono	Tabla que contiene el detalle del número de llamadas, tanto recibidas como abandonadas durante el período reportado, así como también el cálculo del abandono
Reporte mensual de tiempo de atención	Tabla que contiene el detalle del número de llamadas atendidas, tiempo de atención de las mismas y número de llamadas asignadas al acd, así como también el cálculo del tiempo de atención. reporte con información diaria.
Reporte mensual de tiempo de espera	Tabla que contiene el detalle de las llamadas atendidas, el tiempo en que fueron atendidas las mismas y el cálculo de tiempo promedio de espera
Reporte mensual de porcentaje de llamadas enviadas a tiempo de espera	Tabla que contiene el detalle del tiempo de espera de las llamadas recibidas en el acd y el cálculo del % de las que fueron enviadas a tiempo de espera.
Reporte mensual de tiempo promedio máximo de duración de llamada	Tabla que contiene el detalle de las llamadas y su duración así como el cálculo de tiempo promedio de duración de las mismas
Reporte mensual del número de llamadas atendidas por programa y el motivo de la llamada.	Tabla que contiene el número de las llamadas atendidas por programa y el motivo de las llamadas
Reporte mensual de porcentaje de abandono de chat	Tabla que contiene el detalle del número de chats recibidos, abandonados y el cálculo del abandono





Entregable	Descripción
Reporte mensual de respuesta a correos electrónicos	Tabla que contiene el número de correos electrónicos recibidos y el tiempo de respuesta así como el cálculo del % de correos electrónicos atendidos en máximo de 24 hrs.
Grabación de llamadas atendidas	Cd's conteniendo la grabación de todas las llamadas atendidas
Reportes diversos	A petición de la secretaría

5. VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia será a partir del siguiente día hábil de la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2023.

6. TIPO DE CONTRATO.

La contratación del servicio, se llevará a cabo en la modalidad de contrato cerrado.

Se propone el tipo de Contrato Cerrado, ya que consideramos que es un mecanismo que le permite a **“La Secretaría”** mantener el control de la administración del contrato, permitiéndole un control absoluto y con la plena potestad jurídica sobre las decisiones en cuanto a necesidades, requerimientos, incremento o decremento en el número de estaciones y otras consideraciones del servicio.

Esto es, la figura de terminación anticipada permite a **“La Secretaría”** mantener la potestad y libre decisión en todo momento de continuar o terminar total o parcialmente el contrato, circunstancia que frente a **“El Proveedor”** mantendrá un ambiente de respeto al clausulado y debido cumplimiento, ya que la atribución de **“La Secretaría”** frente al **“El Proveedor”**, será en igualdad de condiciones de circunstancia, económicas, financieras y jurídicas.

Siendo conveniente resaltar la siguiente Jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación:

Época: Décima Época
Registro: 2016651
Instancia: Pleno
Tipo de Tesis: Jurisprudencia
Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación
Libro 53, Abril de 2018, Tomo I
Materia(s): Constitucional, Administrativa
Tesis: P./J. 5/2018 (10a.)
Página: 9

ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO. EL ARTÍCULO 54 BIS DE LA LEY RELATIVA, QUE PREVÉ LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS, NO VIOLA EL DERECHO DE AUDIENCIA PREVIA.





El precepto citado, al regular la condición resolutoria de los contratos administrativos, identificada como "terminación anticipada", no viola el derecho de audiencia previa reconocido en el artículo 14 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Lo anterior es así, porque la facultad de dar por terminado un contrato se justifica en el hecho de que si en el ámbito del derecho civil, donde por regla general prevalece el interés privado, existe previsión legal en el sentido de que los contratantes pueden, bajo determinadas condiciones, dar por concluidos los contratos sin necesidad de acudir a los tribunales, es lógico y jurídico sostener que en la esfera administrativa, donde imperan razones de interés general, la autoridad puede ejercer esa misma facultad ante circunstancias que hagan patente la necesidad de salvaguardar el interés público y dar cumplimiento a los principios que, para este tipo de contrataciones públicas, impone el artículo 134 de la Constitución Federal.

Contradicción de tesis 192/2016. Entre las sustentadas por la Primera y la Segunda Salas de la Suprema Corte de Justicia de la Nación. 15 de febrero de 2018. Mayoría de siete votos de los Ministros Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, José Ramón Cossío Díaz, Arturo Zaldívar Lelo de Larrea en contra de las consideraciones, Jorge Mario Pardo Rebolledo, Norma Lucía Piña Hernández, Javier Laynez Potisek y Luis María Aguilar Morales en contra de algunas consideraciones; votaron en contra: Margarita Beatriz Luna Ramos, José Fernando Franco González Salas, Eduardo Medina Mora I. y Alberto Pérez Dayán. Ponente: Jorge Mario Pardo Rebolledo. Secretario: Guillermo Pablo López Andrade.

Criterios contendientes:

El sustentado por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, al resolver el amparo en revisión 976/2015, y el diverso sustentado por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, al resolver el amparo en revisión 1139/2015.

El Tribunal Pleno, el nueve de abril en curso, aprobó, con el número 5/2018 (10a.), la tesis jurisprudencial que antecede. Ciudad de México, a nueve de abril de dos mil dieciocho.

Esta tesis se publicó el viernes 20 de abril de 2018 a las 10:24 horas en el Semanario Judicial de la Federación y, por ende, se considera de aplicación obligatoria a partir del lunes 23 de abril de 2018, para los efectos previstos en el punto séptimo del Acuerdo General Plenario 19/2013.

Además de lo anterior, expresamos consideraciones adicionales respecto del tipo de contrato cerrado, siendo las siguientes:

- 1) Por ser un contrato de Tecnologías de Operación (TO), el establecimiento de mínimos y máximos, genera que el prestador del servicio tienda a no cumplir de forma íntegra los niveles de calidad en el servicio; con la existencia de un pago mínimo el proveedor puede no buscar mantener niveles de competitividad.
- 2) Los Contratos Abiertos son más costosos, tal como lo señala la misma Secretaría de la Función Pública: <https://www.gob.mx/sfp/acciones-y-programas/1-3-8-contratos-abiertos-lopsrm-y-laassp>.





- 3) Para el caso de que se requieran a futuro menos estaciones, subsiste la atribución para la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios a efecto de suscribir el convenio modificatorio respectivo.
- 4) Los contratos abiertos obligan irracionalmente a la dependencia frente a un proveedor, ya que al establecer un mínimo genera que a futuro no pueda rehusarse **"La Secretaría"** al pago correspondiente al 40%.
- 5) No existe fundamento legal que obligue a contratar en la modalidad abierta ni tampoco existe fundamento a explicar la decisión del porque no se celebra en dicha modalidad.
- 6) Contrato abierto no invita al proveedor a mantener nivel de competitividad.
- 7) Por ser un contrato TO, se requiere garantizar un nivel de calidad, en términos del anexo, por lo tanto, si se decidiera por contrato abierto, los incrementos o decrementos del contrato podrán significar costos adicionales e ineficiencia de los recursos públicos.
- 8) Con fundamento en los artículos 52 y 54 bis de **"La Ley"**; el prestador del servicio deberá suscribir, aceptar y obligarse en términos de las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA DE EVALUACIÓN SEMESTRAL.

Semestralmente, **"La Secretaría"** realizará evaluaciones a fin de determinar la necesidad, condiciones y cumplimiento del servicio, y de acuerdo al resultado podrá continuar o dar por terminada anticipadamente el contrato, en términos de la cláusula de ajuste operativo.

CLÁUSULA DE AJUSTE OPERATIVO.

"La Secretaría" podrá dar por terminada anticipadamente el contrato, cuando concurren razones de interés general o bien, cuando se extinga la necesidad de requerir la prestación del servicio originalmente contratado o bien, por necesidades se requiera realizar ajustes operativos, para lo cual, se procederá en los términos siguientes:

- a) Terminación anticipada, **"La Secretaría"** previo aviso de 30 días, informará a **"El Proveedor"** de la terminación y sólo se pagará la parte del servicio prestado.
- b) En cualquiera de los casos antes mencionados, **"El Proveedor"**, renuncia a reclamar por cualquier medio o figura jurídica, el pago por concepto de gastos no recuperables.
- c) Si se pretende incrementar el contrato solo podrá ser hasta por un 20% veinte por ciento del monto total originalmente contratado.
- d) **"La Secretaria"**, en términos del párrafo cuarto del artículo 52 de **"La Ley"**, podrá realizar cualquier modificación al contrato mismo que deberá formalizarse por escrito mediante convenio modificatorio.





7. NORMA OFICIAL MEXICANA.

La **SE**, por conducto del Centro de Información de la Dirección General de Normas, mediante correo electrónico de fecha 09 de julio de 2019, manifestó que del resultado de la búsqueda en el “Catálogo de Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas” no se localizaron Normas que atiendan específicamente el objeto del servicio del presente Anexo Técnico.

8. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.

El pago se realizará a mensualidades vencidas en moneda nacional y no se otorgarán anticipos.

“La Secretaría” por conducto de la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios gestionará el pago del servicio objeto del presente anexo técnico, de acuerdo al servicio que **“El Proveedor”** acredite efectivamente haber entregado, a satisfacción de **“La Secretaría”**.

El pago se realizará mediante depósito vía banca electrónica a la cuenta que el **“El Proveedor”** proporcione, dentro de los veinte días naturales siguientes contados a partir de la fecha que sea entregado y aceptado el CFDI en la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios, quien será la encargada de solicitar a la Dirección General Adjunta de Implementación, Seguimiento y Control de Padrones su validación.

“El Proveedor” manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación del servicio en los términos previstos en el presente Anexo Técnico, éste no se tendrá por recibido o aceptado por **“La Secretaría”** de conformidad con lo establecido de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Para que los pagos procedan, los Comprobantes Fiscales Digitales (CFDI) deberán contener los requisitos fiscales correspondientes, así como los entregables respectivos, de conformidad con el artículo 90 de **“El Reglamento”**, en caso de que los CFDI entregados por **“El Proveedor”**, para su pago, presenten errores, **“La Secretaría”** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción indicará a **“El Proveedor”** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **“El Proveedor”** presente los CFDI corregidos.

El tiempo que **“El Proveedor”** utilice para la corrección de la documentación entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo a lo establecido en el artículo 51 de **“La Ley”**.

9. IMPUESTOS Y DERECHOS APLICABLES.

“La Secretaría” solo cubrirá el 16% (dieciséis por ciento) correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.





Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación del servicio serán pagados por **“El Proveedor”**.

10. CALIDAD.

“El Proveedor” deberá dar mantenimiento y actualización al hardware y software, así como contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, herramientas, técnicas y equipos adecuados para la prestación del servicio requerido, así como contar con las licencias y permisos necesarios para el desempeño de su actividad, a fin de garantizar que el servicio objeto de este contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a realizarlo a satisfacción de **“La Secretaría”**.

La medición de la calidad de los diferentes servicios de atención que se brindan a través del Centro de Contacto, se realizará mediante la capacitación y evaluación periódica de una muestra de las interacciones de los agentes de atención, a fin de verificar el cumplimiento del nivel de servicio “Calidad de Operación” (SLA).

Aplica al área de calidad de **“El Proveedor”**, y el administrador del Contrato. **“El Proveedor”** es el responsable del cumplimiento de la calidad del servicio, cumpliendo al menos con los acuerdos de niveles de servicio (SLA´s) previamente establecidos. La medición de la calidad se realizará conforme a lo establecido.

1. Definición y homologación de criterios de Calidad. – El área encargada del contrato, dará a conocer los criterios de calidad, estándares de medición (calificación) y los formatos correspondientes que se estarán aplicando en los Monitoreos de calidad.
 - a) Calibración. - Consiste en verificar y homologar los criterios de atención aplicables a los servicios otorgados durante la vida del contrato, a través de reuniones de trabajo periódicas que se establecerán en las mesas de trabajo entre las Áreas Usuarias y **“El Proveedor”**.
 - b) Análisis de Resultados. - En esta etapa el equipo de Calidad deberá de analizar los resultados obtenidos a través de los Monitoreos realizados tanto por las Áreas Usuarias como el área de Calidad de **“El Proveedor”**.
 - c) Capacitación a los operadores. - A efecto de asegurar que los operadores de las estaciones cuenten con la información íntegra, es decir, conocer la totalidad de las reglas de operación y/o lineamientos de los **PROGRAMAS**, antes de prestar sus servicios, el personal deberá ser capacitado con un mínimo de 40 horas, en la que se deberá cubrir las asignaturas siguientes:
 - Servicio dirigido a adultos mayores
 - Conocimiento de las Reglas de Operación y/o Lineamientos
 - Conocimiento de trámites a prestar por el Centro de Contacto.
 - Conocimiento básico en cuestiones geriátricas, necesarias para la debida atención de adultos mayores.





- Capacitación para la atención de personas adultas mayores, cuya base sea control de frustración.
- Habilidades Comunicativas.

- d)** Exámenes de ingreso a los operadores de estación de trabajo, amplio conocimiento de las reglas de operación.

Los exámenes deberán ser 6 módulos antes mencionados y el operador debe alcanzar un promedio mínimo de 8 de evaluación y ningún modulo puede obtener menor calificación de 6.

Requisitos indispensables para que el operador pueda entrar en operación.

Los exámenes se presentarán antes de iniciar operaciones y cada año dentro de los primeros tres meses. (los cuales deberán ser graduales para no afectar la operación ni servicio.

- e)** Evaluaciones periódicas. Dichas evaluaciones serán programadas o de carácter espontáneo y tienen como fin, advertir elementos de convicción en la calidad del servicio.
- f)** Grabación para auditoría de llamadas (muestras aleatorias mínimo el 1 por ciento del registro mensual) con estas llamadas se permitirá conocer la calidad del servicio.
- g)** Encuestas de servicio (1 por ciento del registro de llamadas).

2. Perfil de la persona que atienda Estación de Trabajo:

- a)** Un Agente de Estación del Centro de Contacto es la persona que maneja las llamadas entrantes o salientes a los Beneficiarios del programa; en general la función consiste en manejar consultas de cuentas, quejas, peticiones o reclamos, prestar asesoría en aspectos específicos del programa.
- b)** Actúa como intermediario entre el Beneficiario y “**La Secretaría**”. La primera instancia. Es una herramienta estratégica para retener y desarrollar relaciones de respeto y cumplimiento a los derechos de los Beneficiarios del programa.
- c)** Habilidades que te mostraremos:
- Habilidades comunicativas.
 - Amabilidad.
 - Capacidad para solucionar problemas.
 - Trabajo en equipo.
 - Paciencia.
 - Empatía.
 - Trabajo bajo presión.
 - Cumplimiento de metas.





- Alta resistencia a la frustración.

“El Proveedor” deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, herramientas, técnicas y equipos adecuados para la prestación del servicio requerido, así como contar con las licencias y permisos necesarios para el desempeño de su actividad, a fin de garantizar que el servicio objeto de este contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a realizarlo a satisfacción de “La Secretaría”.

11. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.

- a) Realizar los servicios de conformidad con las características y especificaciones señaladas en el presente anexo técnico.
- b) Resguardar la información que “La Secretaría” le confiere, como confidencial.
- c) Responder por cualquier anomalía o problema que se presente en la elaboración de los servicios de este contrato.
- d) Contar con el personal necesario y equipo para la atención del servicio contratado.
- e) Proporcionar toda la información y/o documentación relacionada con el contrato, que en su momento le requiera a la SFP y el Órgano Interno de Control en “La Secretaría” y cualquier otro órgano fiscalizador que lo requiera, con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que practiquen, en términos de lo dispuesto por el artículo 107 de “El Reglamento”.

12. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

Con fundamento en lo establecido en los artículos 48 fracción II, y 49 fracción I, de “La Ley”, 103 de “El Reglamento”; 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, 48 fracción II, de la Ley de Tesorería de la Federación, y 70 de su Reglamento, así como las Disposiciones Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las Dependencias y Entidades en los actos y contratos que celebren, publicadas en el DOF el 08 de septiembre de 2015, “El Proveedor” garantizará el cumplimiento del contrato con una fianza **INDIVISIBLE** que deberá ser otorgada por una institución afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin incluir IVA, a favor de la **TESOFE**, debiendo ser entregada la garantía referida, en un plazo no mayor de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del contrato, en la Dirección de Adquisiciones y Contratos de la Dirección General de Recursos Materiales de “La Secretaría”, sita en avenida Paseo de la Reforma número 116, Piso 14, Colonia Juárez, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, en un horario de 10:00 a 15:00 horas y en la cual deberán de indicarse los siguientes requisitos:

Para garantizar a favor de la Tesorería de la Federación, por (razón social), por el(la) C. (nombre del apoderado legal y/o representante legal), en su carácter de apoderado legal y/o administrador único y/o representante legal, (incluir el domicilio fiscal completo de la





empresa, asociación y/o sociedad, con R.F.C), mediante fianza **Indivisible** (chechar la cláusula de garantía de cumplimiento) el cumplimiento fiel y exacto de todas y cada una de las obligaciones y cualquier otra responsabilidad durante la vigencia del contrato número (411...../2019) de fecha (la de firma), con un importe total por el servicio de \$(monto sin I.V.A.) (cantidad con letra antes del I.V.A.) más I.V.A., cuyo objeto es (cláusula primera del contrato), celebrado con la Secretaría de Bienestar, representada por su (cargo y nombre del servidor público que autoriza el contrato y firma por parte de la Secretaría). La presente fianza se expide de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y estará vigente del (cláusula de vigencia del contrato, día de inicio, mes, año al día de término, mes, y año); (Razón social de la afianzadora y domicilio de la misma) expresamente declara que:

- a) La fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato mencionado con anterioridad, la convocatoria de la que deriva dicho contrato, así como sus anexos;
- b) Esta fianza permanecerá en vigor aún en los casos en que **"La Secretaría"** otorgue prórrogas o esperas a **"El Proveedor"** para el cumplimiento de las obligaciones, así mismo, se modificará en caso de otorgamiento de prórrogas, ampliación al monto o plazo del contrato;
- c) Esta fianza permanecerá vigente desde su fecha de expedición y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan por parte de **"El Proveedor"** o de **"La Secretaría"**, hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente, de forma tal, que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones, o cualquier otra circunstancia;
- d) La fianza se cancelará cuando **"El Proveedor"** haya cumplido con todas las obligaciones estipuladas en el contrato, siendo indispensable la conformidad expresa y por escrito de **"La Secretaría"**, sin cuyo requisito no procederá la cancelación de la fianza, y, en consecuencia, ésta continuará vigente; y
- e) La institución afianzadora acepta someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, para la efectividad de la presente fianza, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de intereses que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

13. VERIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.

A). Administración del Contrato:

Conforme al penúltimo párrafo del artículo 84 de **"El Reglamento"**, el Director General de Atención a Grupos Prioritarios o en su defecto quien él designe en el cargo, será el responsable de determinar directrices, instruir y administrar el contrato.

B). Verificación del Contrato:

El Director General Adjunto de Implementación, Seguimiento y Control de Padrones será el encargado de verificar y validar el presente servicio.





14. FORMA Y TÉRMINOS EN LOS QUE SE LLEVARÁ A CABO LA VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

“La Secretaría” y “El Proveedor” llevarán a cabo reuniones ordinarias y periódicas, con la finalidad de dar seguimiento a las acciones relacionadas con el cumplimiento de los compromisos establecidos, las reuniones se realizarán de acuerdo a las necesidades del servicio, y se levantará una minuta, la cual estará firmada por las partes participantes.

Será responsabilidad de “El Proveedor” mantener documentados todos los procesos y procedimientos que describan claramente los alcances del servicio objeto del presente anexo técnico y una bitácora del servicio, así como, los procesos y procedimientos de operación mismos que serán revisados y autorizados por “La Secretaría”.

La documentación se integrará desde el inicio del servicio objeto del anexo técnico y contará con una política de mejora continua.

Evaluación Mensual del Servicio.

“El Proveedor” deberá presentar evidencia mensual de los reportes donde se demuestre que la disponibilidad de su enlace de punto a punto, se cumple, tanto por parte de su carrier, como por su parte hacia en la operación del aplicativo de “La Secretaría”.

Tabla de ponderación para la evaluación mensual y trimestral del servicio proporcionado por “El Proveedor”.

Indicador	Qué mide	Fórmula	Meta	Ponderación
Porcentaje de llamadas exitosas de salida para reafirmar beneficios	El total de las llamadas realizadas y contestadas por el trabajador donde se le informa de las ventajas y beneficios de en la operación del aplicativo de “La Secretaría”	Contactos realizados exitosos entre el total de registros validos de la base de datos con teléfono por 100	Resultado mayor a 30% mensual del total de registros de la base de datos con teléfono correcto, lo que permitirá que trimestralmente se contacte a un 90% o más de la base de datos	20 puntos
Porcentaje de llamadas abandonadas entrada (mensual)	El total de llamadas no contestadas por asesor	Llamadas abandonadas en la cola de espera entre el total de llamadas recibidas por ivr menos las llamadas contestadas	Porcentaje de abandono máximo 5%	10 puntos





		durante el mes por 100		
Nivel de servicio acordado (sla-service level agreement) para llamadas de entrada	El total de llamadas que son atendidas antes de 20 segundos	Total de llamadas atendidas antes de 20 segundos entre el total de llamadas recibidas por 100	Mayor o igual a 95%	10 puntos
Tiempo promedio de la atención de la llamada	La duración promedio de la atención del agente en la llamada	Suma del tiempo de atención de todas las llamadas contestadas entre el total de llamadas contestadas	Máximo 16 podrá variar en función del operativo de difusión y necesidades del fondo	20 puntos
Disponibilidad de enlace punta a punta	La disponibilidad de los servicios enlace de punta apunta	Suma de las horas del horario de servicio menos el tiempo de no disponibilidad del servicio de enlace de punta a punta entre el total de horas del servicio por 100	Mínimo 99.95%	20 puntos
evaluación global de los asesores de acuerdo a la calidad	la calidad de la llamada que tuvo el asesor	suma de calificaciones de llamadas / total de llamadas calificadas	base mínimo 85	20 puntos

15. PENAS CONVENCIONALES.

Con fundamento a lo dispuesto en el Artículo 53 de “La Ley” y los Artículos 95 y 96 de “El Reglamento”, en caso de que “El Proveedor” presente atraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones pactadas para la prestación de los servicios, la Secretaría podrá aplicar penas convencionales que serán calculadas, aplicadas y notificadas a “El Proveedor”, por el administrador del contrato.

El pago de la pena deberá efectuarse a través del Esquema e5cinco, pago electrónico de Derechos Productos y Aprovechamientos que se localiza en la página <http://www.hacienda.gob.mx/e5cinco/Paginas/e5cincoapp.aspx>

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 95 de “El Reglamento”, el pago del servicio quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que “El Proveedor” deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, en el entendido de que, si el contrato es rescindido en términos de lo previsto en la cláusula de rescisión, no procederá





el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

Cuando el monto total de aplicación de penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión en los términos del artículo 54 y 54 bis de **“La Ley”**.

PENAS CONVENCIONALES POR INCUMPLIMIENTO “TIEMPO DE ATENCIÓN”.

“La Secretaría” aplicará pena convencional equivalente al 0.5% (cero punto cinco por ciento) por cada día natural de atraso sobre el monto de los servicios no prestados oportunamente, de conformidad con el presente anexo técnico, las penas convencionales serán calculadas, aplicadas y notificadas a **“El Proveedor”**, por el administrador del contrato.

16. DEDUCCIONES.

Con fundamento a lo dispuesto en el artículo 53 bis de **“La Ley”**, **“La Secretaría”** aplicará deducciones al pago de los servicios, en caso de cumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir **“El Proveedor”** en la prestación de los servicios; las deducciones serán calculadas, aplicadas y notificadas a **“El Proveedor”** por el Administrador del Contrato correspondiente.

En caso de que **“El Proveedor”** incurra en incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contractuales de forma parcial o cumpla de manera deficiente respecto a lo estipulado en las cláusulas del contrato y en términos del anexo técnico, **“La Secretaría”** aplicará una deducción del 3% (tres por ciento) sobre el monto de los servicios prestados parcialmente o de forma deficiente; los montos a deducir se aplicarán en los CFDI que **“El Proveedor”** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

En caso de no existir pagos pendientes, **“El Proveedor”** realizará el pago de la deductiva a través del Esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA´s), a favor de la **TESOFE**.

Lo anterior, en el entendido de que se cumpla con el objeto del contrato de forma inmediata, conforme a lo acordado. En caso contrario, **“La Secretaría”** podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento el procedimiento de rescisión del contrato, considerando la gravedad del incumplimiento y los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses del Estado, representados por **“La Secretaría”**.

Procederá la rescisión del contrato respectivo, cuando la suma del importe total de las deducciones aplicadas a **“El Proveedor”** corresponda al 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

▪ DEDUCCIONES POR INCUMPLIMIENTO EN EL NIVEL DE SERVICIO ACORDADO.

Descuento por incumplimiento en la prestación del servicio por cada estación, aplicará descuento la parte proporcional del correspondiente pago mensual.





▪ **DEDUCCIONES POR INCUMPLIMIENTO “TIEMPO DE ESPERA”.**

Descuento por incumplimiento en la prestación del servicio por cada estación, aplicará descuento la parte proporcional del correspondiente pago mensual.

▪ **DEDUCCIONES POR INCUMPLIMIENTO “PORCENTAJE DE LLAMADAS ABANDONADAS”.**

Por porcentaje mensual 80/20.

Penas por incumplimiento por abandono de llamada.

Por número.

Descuento por incumplimiento en la prestación del servicio por cada estación, aplicará descuento la parte proporcional del correspondiente pago mensual.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir el impuesto al valor agregado.

17. CAUSALES DE RESCISIÓN.

Serán causas de rescisión si **“El Proveedor”** incurre en lo siguiente:

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 54 de **“La Ley”**, y 98 de **“El Reglamento”**, **“La Secretaría”** podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el contrato, y hacer efectiva la garantía de cumplimiento, sin necesidad de declaración judicial previa, y sin que por ello se incurra en responsabilidad, en caso de que el licitante adjudicado se encuentre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Si no cumple total o parcialmente las obligaciones adquiridas en el contrato y que por su cusa afecte el interés principal.
- b) Si incurre en responsabilidad por los errores u omisiones en su actuación.
- c) Si transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
- d) Si cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa por escrito de **“La Secretaría”**.
- e) Si suspende sin causa justificada la prestación del servicio objeto del contrato o no les otorgue la debida atención conforme a las instrucciones de **“La Secretaría”**.
- f) Si se comprueba la falsedad de alguna manifestación contenida en el apartado de sus declaraciones del contrato.
- g) Si no proporciona a **“La Secretaría”** o a las dependencias que tengan facultades, los datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión del servicio objeto del contrato.
- h) Si cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **“La Secretaría”**.





- i) Si es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- j) Si divulga, transfiere o utiliza la información que conozca en el desarrollo del servicio contratado, sin contar con la autorización expresa de **“La Secretaría”**.
- k) Si no acepta pagar penalizaciones o no repara los daños o pérdidas, por argumentar que no le es directamente imputable, sino a uno de sus asociados o filiales o a cualquier otra causa que no sea de fuerza mayor o caso fortuito.
- l) Si no entrega dentro de los 30 días naturales siguientes a la firma del contrato la garantía de cumplimiento.
- m) Si la suma de las penas convencionales excede el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o las deducciones alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.
- n) Cuando **“El Proveedor”** y/o su personal, impidan el desempeño normal de labores de **“La Secretaría”**, durante la prestación del servicio, por causas distintas a la naturaleza de la prestación del mismo.
- o) Cuando exista conocimiento y se corrobore mediante resolución definitiva de autoridad competente que **“El Proveedor”** incurrió en violaciones en materia penal, civil, fiscal, mercantil o administrativa que redunde en perjuicio de los intereses de **“La Secretaría”** en cuanto al cumplimiento oportuno y eficaz en la prestación de los servicios objeto del contrato.
- p) No obtener en las evaluaciones trimestrales cuando menos 60 puntos promedio.
- q) En general, incurra en incumplimiento total o parcial de las obligaciones que se estipulen en el contrato o de las disposiciones de **“La Ley”** y **“El Reglamento”**.

18. TERMINACIÓN ANTICIPADA.

De conformidad con lo previsto en el artículo 54 BIS de **“La Ley”**, **“La Secretaría”** podrá dar por terminado anticipadamente el 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 total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la **SFP**, lo que bastará sea comunicado a **“El Proveedor”** con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho. En este caso, **“La Secretaría”** a solicitud escrita de **“El Proveedor”** cubrirá los gastos no recuperables, siempre que estos estén debidamente comprobados y relacionados directamente con el contrato, previa aceptación y autorización de **“La Secretaría”**.

19. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 Bis de **“La Ley”** y 102 de **“El Reglamento”** cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **“La Secretaría”** bajo su responsabilidad podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados.





La suspensión de la prestación del servicio se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que dieron origen a las mismas.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **“La Secretaría”**, mediante solicitud escrita de **“El Proveedor”** cubrirá los gastos no recuperables, durante el tiempo que dure esta suspensión, para lo cual **“El Proveedor”** deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes de la notificación del término de la suspensión, el CFDI y documentación de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

“La Secretaría” pagará los gastos no recuperables en moneda nacional (pesos mexicanos) dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la presentación de la solicitud debidamente fundada y documentada de **“El Proveedor”**, así como el CFDI respectivo y documentación soporte.

En caso de que el **“El Proveedor”** no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dure el retraso. El plazo de suspensión será fijado por la **“La Secretaría”**, a cuyo término, en su caso, podrá iniciarse la terminación anticipada del contrato.

20. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

Con fundamento en el artículo 52 de **“La Ley”**, dentro de su presupuesto aprobado y disponible, **“La Secretaría”** y sobre la base de razones fundadas que lo justifiquen, podrá acordar un incremento, de hasta un 20% (veinte por ciento) sobre los conceptos y volúmenes respetando los precios pactados, así como la vigencia establecida originalmente; modificaciones que podrán hacerse, siempre y cuando se realicen éstas antes de que concluya la vigencia del contrato.

Cuando se requiera ampliar el plazo, el convenio modificadorio deberá hacer referencia al incremento del monto que en su caso llegue a derivarse con dicha ampliación.

Cualquier modificación al contrato, deberá de formalizarse mediante convenio, por escrito y con la anuencia previa de **“El Proveedor”**, mismo que será suscrito por los servidores públicos que lo hayan hecho en el contrato, quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

21. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

“El Proveedor”, quien fungirá como encargado de los datos personales que la **“La Secretaría”** le transfiera, se obliga a proteger y guardar confidencialidad respecto de dichos datos personales, además de los patrimoniales y/o sensibles que pudiera tratar derivado del cumplimiento del presente anexo técnico, de conformidad y en cumplimiento con lo establecido en los artículos 14 y 21 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 5 de julio del año 2010 y 50 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicado en el mismo medio informativo el día 21 de diciembre del 2011.





BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



2020
AÑO DE
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA
NACIONAL No. LA-020000999-E7-2020,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
“SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE
CONTACTO”

Será obligación de **“El Proveedor”**, tratar los datos personales y/o sensibles a razón de lo establecido en el presente anexo técnico sin obtener algún beneficio propio, derivado del tratamiento de los datos personales proporcionados, así como a no ser transferidos a terceros sin autorización por parte de **“La Secretaría”**.

Nombre y firma del representante legal de la persona licitante

Nota: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido.





ANEXO "B" "PROPUESTA ECONÓMICA

(Elaborar en hoja preferentemente membretada de la persona)

SECRETARÍA DE BIENESTAR

Licitación Pública Electrónica Nacional No:

Nombre del licitante:

Fecha:

Servicio Integral del Centro de Contacto					
Descripción	Unidad	Meses (A)	Cantidad Mensual (C)	Precio Unitario Mensual sin IVA (D)	Importe Total (A x C x D)
Servicio de centro de información sobre el Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, que disponga de una plataforma tecnológica de actualizada, con los últimos avances en centros de contacto, consolidando todas las interacciones a un número único que permita una mejor orientación a los ciudadanos y genere eficiencias y ahorros, considerando los eventos por Estación con Asesor telefónico, Llamada Local, Llamada Celular Local (044), Llamada Celular (045), Servicio 800 Nacional, Mensajes SMS, Mensajes SMS de Dos Vías, Correo Electrónico, Chat, Agente Telefónico Virtual, Redes Sociales.	Estación de Trabajo (incluye operador y eventos)	46	250	\$	\$
LETRA: _____ pesos XX/100 M.N.				SUBTOTAL:	
				IVA:	
				TOTAL:	

- Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato y hasta la conclusión de los servicios a entre satisfacción de la Secretaría de Bienestar.
- Los precios deberán ser expresados en moneda nacional (pesos mexicanos).





- Los precios ofertados ya deberán considerar todos los costos incluidos.
- La cotización tendrá una vigencia mínima de 30 días naturales.
- La propuesta económica estará vigente dentro del procedimiento de licitación y hasta su conclusión.
- La propuesta económica estará vigente dentro del procedimiento de contratación y hasta su conclusión.

Nombre y firma del representante legal de la persona licitante

Nota: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido.





ANEXO I “FORMATO DE ACREDITACIÓN PERSONALIDAD”
(Elaborar en hoja preferentemente membretada de la persona)

Secretaría de Bienestar
Licitación Pública Electrónica Nacional No:
Nombre del licitante:
Fecha:

_____(Nombre del representante legal)____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 comprometerme por mi misma o por mi representada y suscribir la propuesta para la presente Licitación, a nombre y representación de (persona física o moral), las cuales no me han sido revocadas o limitadas de forma alguna a esta fecha.

Datos de la persona licitante:

Nombre:			
Domicilio fiscal:			
Teléfonos:	Fax:		Correo electrónico:
Registro Federal de Contribuyentes:			
Número y fecha de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva:			
Nombre, número y circunscripción del Notario Público o Fedatario Público que la protocolizó:			
Número(s) y fecha(s) de la(s) escritura(s) pública(s) en la(s) que conste(n) reformas o modificaciones al acta constitutiva:			
Nombre, número y circunscripción del Notario Público o Fedatario Público que la(s) protocolizó:			
Relación de socios (as):			
Fecha y datos de su inscripción en el Registro Público de Comercio:			
Descripción del objeto social:			

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL:

Nombre:	
Número y fecha de la escritura pública mediante la cual fueron otorgadas las facultades para suscribir la propuesta:	
Nombre, número y circunscripción del Notario Público o Fedatario Público que la protocolizó:	

_____ **(Nombre y firma del representante legal)** _____

Notas:

- El presente formato podrá ser reproducido por cada persona licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido.
- La persona licitante deberá incorporar textualmente, los datos de los documentos legales que se solicitan en este documento, sin utilizar abreviaturas, principalmente en lo relativo al nombre de la persona física o razón social de la persona moral.





BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



2020
AÑO DE
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA
NACIONAL No. LA-020000999-E7-2020,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
“SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE
CONTACTO”

ANEXO II “MANIFESTACIÓN DE NACIONALIDAD MEXICANA”

(Elaborar en hoja preferentemente membretada de la persona)

Secretaría de Bienestar

Licitación Pública Electrónica Nacional No:

Nombre del licitante:

Fecha:

_____(NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL)____manifiesto, bajo protesta de decir verdad, que mi representada (NOMBRE DE LA PERSONA QUE PARTICIPA EN LA PRESENTE LICITACIÓN) es de nacionalidad mexicana.

Nombre y firma del representante legal de la persona licitante

Nota: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido.





BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



2020
AÑO DE
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA
NACIONAL No. LA-020000999-E7-2020,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
“SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE
CONTACTO”

ANEXO III “FORMATO DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS”

(Elaborar en hoja preferentemente membretada de la persona)

Secretaría de Bienestar

Licitación Pública Electrónica Nacional No:

Nombre del licitante:

Fecha:

Manifiesto que para el presente procedimiento no aplican Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas o normas internacionales de referencia.

Nombre y firma del representante legal de la persona licitante

Nota: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su





BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



2020
AÑO DE
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA
NACIONAL No. LA-020000999-E7-2020,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
“SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE
CONTACTO”

ANEXO IV “FORMATO RELATIVO A LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE “LA LEY”

(Elaborar en hoja preferentemente membretada de la persona)

Secretaría de Bienestar

Licitación Pública Electrónica Nacional No:

Nombre del licitante:

Fecha:

_____(NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL)____manifiesto, bajo protesta de decir verdad que mi representada (NOMBRE DE LA PERSONA QUE PARTICIPA EN LA PRESENTE LICITACIÓN) no se ubica en los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Nombre y firma del representante legal de la persona licitante

Nota: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido.





BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



2020
AÑO DE
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA
NACIONAL No. LA-020000999-E7-2020,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
“SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE
CONTACTO”

ANEXO V “FORMATO DE DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD”
(Elaborar en hoja preferentemente membretada de la persona)

Secretaría de Bienestar
Licitación Pública Electrónica Nacional No:
Nombre del licitante:
Fecha:

_____(NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL)____manifiesto, bajo protesta de decir verdad, que mi representada (NOMBRE DE LA PERSONA QUE PARTICIPA EN LA PRESENTE LICITACIÓN) se abstendrá, por sí o a través de interpósita persona, de adoptar conductas, para que los servidores públicos de la SECRETARÍA DE BIENESTAR, 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.

Nombre y firma del representante legal de la persona licitante

Nota: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido.





ANEXO VI "FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN"

(Elaborar en hoja preferentemente membretada de la persona)

Secretaría de Bienestar

Licitación Pública Electrónica Nacional No:

Nombre del licitante:

Fecha: (1)

P R E S E N T E.

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

_____ de _____ de _____ (1)
_____ (2) _____
P r e s e n t e.

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 por el artículo 8 fracciones IV y VIII, sancionables en términos de lo dispuesto por el artículo 27, ambos de la Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas, y demás disposiciones aplicables.

A T E N T A M E N T E

_____ (9) _____

LA NO PRESENTACIÓN DE ÉSTE ESCRITO, NO ES MOTIVO DE EVALUACIÓN NI CAUSA DE DESECHAMIENTO DE LA PROPOSICIÓN.

LO SEÑALADO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR NO SERÁ APLICABLE EN EL CASO DE QUE EL LICITANTE PARTICIPE CON EL CARÁCTER DE MIPYMES, POR LO QUE, SI SE ENCUENTRA EN ESTE SUPUESTO, DEBERÁ CUMPLIR CON EL REQUISITO ESTABLECIDO EN EL INCISO H) DEL APARTADO VI, Y SU INCUMPLIMIENTO SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO.





Instructivo para el llenado del formato para la manifestación que deberán presentar los licitantes para dar cumplimiento a lo dispuesto en los Lineamientos para fomentar la participación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en los Procedimientos de Adquisición y Arrendamiento de Bienes muebles, así como la contratación de servicios que realicen las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

No.	DESCRIPCIÓN
1	Señalar la fecha de suscripción del documento.
2	Anotar el nombre de “La Secretaría” .
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.





ANEXO VII “RELACIÓN DE DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA PARTICIPAR E INTEGRAR LAS PROPOSICIONES”

SECRETARÍA DE BIENESTAR

Licitación Pública Electrónica Nacional No:

Nombre del licitante:

Fecha:

REFERENCIA	DOCUMENTACIÓN	PRESENTÓ
IV-1-A	Propuesta Técnica.	
IV-2-A	Propuesta Económica.	
VI-A	Acreditación de Personalidad.	
VI-B	Nacionalidad Mexicana.	
VI-C	Cumplimiento de Normas.	
VI-D	Dirección de Correo Electrónico.	
VI-E	Manifestación de los artículos 50 y 60, antepenúltimo párrafo de “La Ley” .	
VI-F	Declaración de Integridad.	
VI-G	Manifestación de discapacidad o de contar con trabadores con discapacidad.	
VI-H	Copia simple de la identificación oficial vigente con fotografía.	
VI-I	Estratificación MIPyME .	
III-A-3	Escrito para intervenir en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.	
VI-J	Para el caso de proposiciones conjuntas: escrito en el que se señale que la proposición que presenta es conjunta.	
VI-K	Para el caso de proposiciones conjuntas: convenio firmado por cada una de las personas que integran la proposición conjunta.	

LA OMISIÓN DE ENTREGA DEL PRESENTE FORMATO POR PARTE DE LOS(AS) PARTICIPANTES NO SERÁ MOTIVO DE DESECHAMIENTO DE LA PROPOSICIÓN.





ANEXO VIII "MODELO DE CONTRATO"

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE CONTACTO, EN ADELANTE "**LOS SERVICIOS**", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL EJECUTIVO FEDERAL, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "**LA SECRETARÍA**", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. JOSÉ LUIS TORRES CONTRERAS, DIRECTORA GENERAL DE RECURSOS MATERIALES, Y TITULAR DEL ÁREA QUE REALIZA LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS ASÍ COMO SU FORMALIZACIÓN; ASISTIDA POR EL C. CARLOS GONZÁLEZ TORRES Y TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE, EL C. _____ EN SU CARÁCTER DE **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**; Y POR LA OTRA, LAS EMPRESA DENOMINADA " _____", A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "**EL PROVEEDOR**", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR _____, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL Y A QUIEN EN ADELANTE SE LE DENOMINARÁ "**REPRESENTANTE LEGAL**", A QUIENES ACTUANDO DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "**LAS PARTES**", MISMAS QUE MANIFIESTAN FORMALIZAR EL PRESENTE CONTRATO AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

ANTECEDENTES

El Plan Nacional de Desarrollo establece entre sus objetivos "Construir un país con bienestar".

El objetivo más importante del gobierno de la Cuarta Transformación es que en 2024 la población de México esté viviendo en un entorno de bienestar. En última instancia, la lucha contra la corrupción y la frivolidad, la construcción de la paz y la seguridad, los proyectos regionales y los programas sectoriales que opera el Ejecutivo Federal están orientados a ese propósito sexenal.

En estas circunstancias, el gobierno federal impulsará una nueva vía hacia el desarrollo para el bienestar, una vía en la que la participación de la sociedad resulta indispensable y que puede definirse con este propósito: construiremos la modernidad desde abajo, entre todos y sin excluir a nadie.

El Programa para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores da un apoyo universal a mujeres y hombres de más de 68 años en todo el país. La mayor parte de ellos se encuentra en pobreza y sin acceso a un sistema de protección social que les garantice una vejez digna y plena. Según datos oficiales solo 23 por ciento de las mujeres y 40 por ciento de los hombres tienen acceso a una pensión contributiva. Pero lo más grave es que 26 por ciento de las personas adultas mayores no tienen ni pensión contributiva ni apoyo de programas sociales. El apoyo económico se entrega de manera directa sin intermediarios- mediante el uso de una tarjeta bancaria. En las comunidades indígenas del país, la edad mínima para inscribirse en el programa es de 65 años. Lo mismo ocurre en el caso de personas mayores de 65 años que se hayan inscrito en el Padrón de derechohabientes del programa Pensión para Adultos Mayores activos a diciembre de 2018. Para 2019 el monto del apoyo económico es de mil 275 pesos mensuales y se entrega en forma bimestral mediante depósito directo en tarjeta bancaria.





DECLARACIONES

- I. **“LA SECRETARÍA”**, por conducto de su representante, declara que:
- I.1 Es una Dependencia de la Administración Pública Federal Centralizada, de conformidad con los artículos 2º fracción I, y 26 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y de acuerdo al artículo 32 de la misma Ley tiene, entre otras atribuciones, fortalecer el bienestar, el desarrollo, la inclusión y la cohesión social en el país mediante la instrumentación, coordinación, supervisión y seguimiento, en términos de ley y con los organismos respectivos, de las políticas de combate efectivo a la pobreza; de atención específica a las necesidades de los sectores sociales más desprotegidos, en especial de los pobladores de las zonas áridas de las áreas rurales, así como de los colonos y marginados de las áreas urbanas; y de atención preponderante a los derechos de la niñez, de la juventud, de los adultos mayores, de los pueblos indígenas y de las personas con discapacidad.
 - I.2 De acuerdo con su Reglamento Interior y conforme a su estructura orgánica, cuenta con la Dirección General de Recursos Materiales, la cual tiene entre otras atribuciones, la de efectuar los actos jurídicos y administrativos inherentes a los contratos, convenios y pedidos que celebre la Secretaría de Bienestar para la adquisición y arrendamiento de bienes, prestación de servicios, así como realizar los procedimientos previstos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en su Reglamento, para la adjudicación de los contratos que requiera ésta Dependencia, de conformidad con lo establecido en los artículos 2 fracción I del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 2 apartado A, fracción V, numeral 7 y 29 fracciones XIV y XV del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social, hoy Bienestar.
 - I.3 El C. José Luis Torres Contreras, Director General de Recursos Materiales, lo cual acredita con el nombramiento del cargo, mismo que se encuentra vigente y quien tiene entre otras atribuciones la de efectuar los actos jurídicos y administrativos inherentes a los contratos, convenios y pedidos que celebre la Secretaría de Bienestar para la adquisición y arrendamiento de bienes, prestación de servicios, así como formalizar los contratos que deriven de éstos, de conformidad con los artículos 12 fracción XII y 29 fracción XIV del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social, hoy Bienestar.
 - I.4 El C. Carlos González Torres, Director General de Atención a Grupos Prioritarios, lo cual acredita con el nombramiento del cargo, mismo que se encuentra vigente, y que interviene en el presente instrumento jurídico como **TITULAR DEL ÁREA REQUIRENTE**, tiene la facultad para suscribir el presente Contrato, de conformidad con lo estipulado en los artículos 2 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el Capítulo Segundo “Niveles Jerárquicos de los Responsables del Procedimiento de Contratación”, numeral XIII de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Social, hoy Bienestar.





- I.5** En términos de lo dispuesto en el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el C. Carlos Gonzalez Torres interviene en el presente instrumento jurídico como **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, quien será responsable de administrar, supervisar, verificar y validar el cumplimiento del objeto del mismo, lo anterior sin perjuicio de que el **TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE** designe con posterioridad a otra persona para tales efectos, debiendo dejar constancia de ello por escrito, girando copia de conocimiento a la Dirección General de Recursos Materiales.
- I.6** La Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios, cuenta con la autorización presupuestaria para cubrir el compromiso derivado del presente Contrato, como se acredita con el Reporte General de Suficiencia Presupuestaria número 00106, con folio de autorización 111, de fecha 31 de enero de 2020, teniendo la asignación presupuestaria y la disponibilidad de recursos suficientes en la partida presupuestaria 33903 “Servicios integrales”, del Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal vigente.

En virtud de que la vigencia del presente contrato es plurianual, la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios cuenta con la autorización especial con plurianualidad de fecha 14 de agosto de 2019, con folio 2019-20-213-24, a que se refieren los artículos 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, 147 de su Reglamento, y 24 y 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, tramitada vía electrónica en el Módulo de Administración y Seguimiento de Contratos Plurianuales de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para cubrir los ejercicios fiscales 2020, 2021, 2022 y 2023 en el entendido de que las erogaciones que deriven del presente contrato, quedará sujetas a las disposiciones y al calendario de gasto que autorice la H. Cámara de Diputados, para el ejercicio fiscal que corresponda.

- I.7** El presente contrato se adjudicó de conformidad con los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 36 y 36 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mediante el procedimiento de licitación pública número LA-020000999-E7-2020, realizado en apego a lo establecido en los artículos 24, 25 primer párrafo, 26, fracción I, 26 Bis, fracción II, 27, 28, fracción I, 29, 30, 36, tercer párrafo, y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 18, 39, 42, segundo párrafo, 52 y 81 de su Reglamento. Por lo anterior, en términos de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la convocatoria, las juntas de aclaración, el presente contrato y su **“ANEXO ÚNICO”**, son los instrumentos que vinculan y determinan los derechos y obligaciones en la presente contratación. Las estipulaciones que se establezcan en el contrato no deberán modificar las condiciones previstas en la convocatoria a la Licitación y sus Juntas de Aclaraciones en caso de discrepancia, prevalecerá lo estipulado en dicha





convocatoria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 81 fracción IV del Reglamento de la citada Ley.

- I.8** El Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Bienestar es: SDS920522L71 y su domicilio fiscal es el ubicado Av. Paseo de la Reforma número 116, colonia Juárez, demarcación territorial Cuauhtémoc, código postal 06600, Ciudad de México.
- I.9** Para todos los efectos legales del presente contrato, señala como su domicilio convencional el ubicado en Av. Paseo de la Reforma número 116 de la colonia Juárez, demarcación territorial Cuauhtémoc, de esta Ciudad de México, con el Código Postal 06600.

II. “EL PROVEEDOR”, por conducto de su “REPRESENTANTE LEGAL”, declara bajo protesta de decir verdad que:

- II.1** _____ es una es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la escritura pública número ____ de fecha _____, pasada ante la fe del Licenciado _____, Notario Público número ____ del _____, instrumento que quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del _____, bajo el folio mercantil número _____ de fecha ____ de ____ de ____.
- II.2** De acuerdo con sus estatutos sociales, su objeto social consiste entre otras actividades, en _____ (Indicar el objeto social que se relacione con la contratación).
- II.3** El C. _____, cuenta con poderes amplios y suficientes para suscribir el presente contrato, personalidad que acredita mediante la escritura pública número ____ de fecha _____, otorgada ante la fe del Licenciado _____, Notario Público número ____ del _____, e inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del _____, bajo el folio mercantil número _____ de fecha ____ de ____ de ____, manifestando que dichas facultades no le han sido modificadas, revocadas, canceladas ni limitadas en forma alguna, por lo que surten plenos efectos para la celebración del presente contrato.
- II.4** Su Registro Federal de Contribuyentes es _____, como lo acredita con la Cédula de Identificación Fiscal.
- II.5** No se encuentra ni él ni ninguno de los socios o directivos que la integran, en alguno de los supuestos previstos en los artículos 50 y 60, antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que le impida contratar.
- II.6** Formaliza este contrato con la seguridad de que ninguno de los socios o directivos que la integran, ni su **“REPRESENTANTE LEGAL”**, desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público o que están inhabilitados para





desempeñarlo, como lo establece el artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

- II.7** Se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad a lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. Por lo que **“LA SECRETARÍA”** ha obtenido el resultado de la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales el día _____ de 2019 bajo el número folio _____, conforme al procedimiento señalado en la Regla 2.1.40 de la Resolución Miscelánea Fiscal 2020 en la que se emite la opinión favorable sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales de **“EL PROVEEDOR”**, de conformidad con lo que establece las reglas 2.1.27 y 2.1.31 de dicha Resolución publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2019.
- II.8** Se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, de conformidad a lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, por lo que cuenta con la constancia expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social de fecha _____ bajo el folio número _____, en la que se emite la opinión favorable sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales de **“EL PROVEEDOR”**, conforme lo dispone las Reglas Primera y Quinta del “Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Técnico, 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.
- II.9** Se encuentra al corriente de sus obligaciones en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, por lo que cuenta con la constancia expedida por el INFONAVIT a través el oficio número _____ de fecha _____ que se emite sin adeudo, conforme lo dispone la Regla Primera del Anexo Único del 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 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.
- II.10** Que es una (micro, pequeña o mediana) empresa, conforme la estratificación establecida en el artículo 3º fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
- II.11** Cuenta con capacidad de respuesta inmediata, recursos técnicos, financieros, organización administrativa, personal calificado, equipo e instalaciones adecuados, así como la capacidad jurídica y operativa, y las condiciones apropiadas para el cumplimiento del presente contrato y su **“ANEXO ÚNICO”**.
- II.12** Conoce y se sujeta plenamente a lo estipulado en el presente contrato y su **“ANEXO ÚNICO”**, así como a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones,





Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, y demás normatividad aplicable en la materia.

II.13 Para los efectos del presente Contrato señala como domicilio legal, el ubicado en calle_____ número ____ de la colonia _____, demarcación territorial____, código postal _____de esta Ciudad de México.

III. “LAS PARTES” manifiestan que:

III.1. Se reconocen mutuamente la personalidad con que se ostentan.

III.2. Saben y conocen que la Secretaría de la Función Pública y/o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el ejercicio de sus facultades, podrá realizar las visitas e inspecciones que estime pertinentes a las dependencias que realicen adquisiciones, arrendamientos y servicios, e igualmente podrá solicitar a los servidores públicos de **“LA SECRETARÍA”** y a **“EL PROVEEDOR”** todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate. Asimismo, que conforme al artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **“LA SECRETARÍA”**, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen, podrán solicitar a **“EL PROVEEDOR”** información y/o documentación relacionada con el presente contrato, por lo que este último deberá proporcionar la información que en su momento le sea requerida.

Expuesto lo anterior **“LAS PARTES”** sujetan su compromiso a la forma y términos que se establecen en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO

“EL PROVEEDOR” se compromete a prestar el Servicio integral del Centro de Contacto, cuyas características, especificaciones y alcances se describen en el presente y su **“ANEXO ÚNICO”**, el cual debidamente firmado por **“LAS PARTES”** forma parte integral del presente instrumento.

SEGUNDA. IMPORTE DEL CONTRATO

“LA SECRETARÍA” se obliga a cubrir a **“EL PROVEEDOR”** como contraprestación por **“LOS SERVICIOS”** objeto del presente Contrato, la cantidad total de \$_____ (_____) (*indicar el precio total a pagar con número y letra*), más el Impuesto al Valor Agregado, de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **“ANEXO ÚNICO”** y su propuesta económica, los cuales serán fijos durante la vigencia del presente contrato.

Los montos a ejercer en cada ejercicio fiscal durante la vigencia del contrato son los siguientes:

EJERCICIO FISCAL	2020	2021	2022	2023	TOTAL
MONTO	\$98,905,000.00	\$118,686,000.00	\$118,686,000.00	\$118,686,000.00	\$454,963,000.00





SIN IVA					
---------	--	--	--	--	--

TERCERA. FORMA DE PAGO

El monto pactado por la prestación de **“LOS SERVICIOS”** materia de este contrato, se pagará en mensualidades vencidas, en moneda nacional y será fija e inalterable durante su vigencia y hasta el total cumplimiento en la prestación de **“LOS SERVICIOS”**, y compensarán a **“EL PROVEEDOR”** por todos los gastos directos e indirectos que tuviera que efectuar para prestarlos y por concepto de pagos a su personal, adquisición de maquinaria y equipos, amortizaciones, viáticos, mantenimientos, adquisición de materiales, útiles, artículos y uniformes de trabajo de su personal, primas de seguros y por cualquier otro concepto, así como su utilidad, por lo que **“EL PROVEEDOR”** no podrá exigir mayor retribución por ningún otro concepto durante la vigencia del presente contrato.

El pago se realizará dentro de los 20 (veinte) días naturales contados a partir de la entrega y aceptación del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o Factura Electrónica en la Dirección General de Programación y Presupuesto, previa prestación de **“LOS SERVICIOS”** a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** y autorizado por el **TITULAR DEL ÁREA REQUIRENTE**, a través del Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para lo cual se deberá observar lo siguiente:

- a) **“EL PROVEEDOR”** deberá entregar en original y copia el CFDI o Factura Electrónica, que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que se indique **“LOS SERVICIOS”** prestados y el número de contrato.

El CFDI o Factura Electrónica deberá contener los siguientes datos fiscales: Secretaría de Bienestar, Registro Federal de Contribuyentes SDS920522L71, domicilio fiscal Av. Paseo de la Reforma número 116, colonia Juárez, demarcación territorial Cuauhtémoc, código postal 06600, Ciudad de México.

La recepción, revisión y aceptación del CFDI o Factura Electrónica, así como la documentación que avale la aceptación de **“LOS SERVICIOS”** se realizará en días hábiles, de lunes viernes en un horario de 08:00 a 21:00 horas, y sábado y domingo de 09:00 a 13:00 horas, en las instalaciones de **“EL PROVEEDOR”** ubicadas en *(señalar el domicilio)*.

- b) El documento que avale la prestación de **“LOS SERVICIOS”**, autorizado por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, deberá ser entregado en el domicilio señalado en el inciso anterior.
- c) En caso de que **“EL PROVEEDOR”** no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dure el retraso.
- d) En caso de que el CFDI o Factura Electrónica entregado por **“EL PROVEEDOR”** para su pago, presente errores o deficiencias, el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**





dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito, y hasta que se presenten las correcciones, no se computará para efectos del plazo para realizar el pago.

- e) El pago quedará condicionado, al entero que, en su caso, **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales. Y, en su caso, le serán aplicadas las deducciones por **"LOS SERVICIOS"** prestados parcial o deficientemente, en los términos establecidos en la **CLÁUSULA DÉCIMA** del presente contrato.
- f) Para efectos del trámite de pago, **"EL PROVEEDOR"** deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y proporcionar por escrito al **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** el número de "Clave Bancaria Estandarizada" (CLABE con 18 dígitos), en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, así como la documentación que para tal efecto le sea requerida por éste último.
- g) Para el caso de que se realicen pagos en exceso a **"EL PROVEEDOR"**, éste se compromete a reintegrar las cantidades pagadas en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51, párrafo tercero de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

CUARTA. VIGENCIA Y LUGAR DE PRESTACIÓN DE "LOS SERVICIOS"

En términos de la convocatoria, **"LAS PARTES"** acuerdan que la vigencia de **"LOS SERVICIOS"** será a partir del día _____ y hasta el día 31 de diciembre de 2023, dicha vigencia deberá de concluirse, precisamente el día señalado, sin necesidad de comunicado alguno o resolución en tal sentido. Asimismo, la vigencia del presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"** serán a partir de su firma y hasta el día 31 de diciembre de 2023.

"EL PROVEEDOR" deberá llevar a cabo la prestación de **"LOS SERVICIOS"** en el lugar y condiciones señaladas para tales efectos en el **"ANEXO ÚNICO"** del presente contrato.

QUINTA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR"

Se obliga de forma enunciativa más no limitativa, a lo siguiente:

- a) Llevar a cabo la prestación de **"LOS SERVICIOS"**, conforme a las especificaciones estipuladas en este contrato y el **"ANEXO ÚNICO"** a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.
- b) Atender puntualmente las indicaciones que para el eficaz desempeño de las prestaciones contratadas reciba del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.
- c) No podrá ceder los derechos y obligaciones en forma parcial ni total a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** de **"LOS SERVICIOS"**.

Para efectos de lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** entregará al **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, la solicitud y el contrato de transferencia de derechos de cobro,





ratificado ante notario público, celebrado entre **“EL PROVEEDOR”** y la persona física o moral a quien se le cederán dichos derechos, así como la documentación que para tal efecto requiera la Dirección General de Programación y Presupuesto. El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** tramitará el pago a la persona física o moral a quien le fue transferido el derecho de cobro referido, ante la Dirección General de Programación y Presupuesto. Lo anterior, no requerirá del convenio modificatorio que señala la **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA**.

Para el caso del Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, **“LA SECRETARÍA”** manifiesta su consentimiento a **“EL PROVEEDOR”**, para que cedan sus derechos de cobro a favor de un intermediario financiero mediante operaciones de factoraje o descuento electrónico en cadenas productivas, en términos del numeral 10 de 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.

- d) Mantendrá estricta confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso durante y con motivo de la prestación de **“LOS SERVICIOS”**, misma que no podrá ser divulgada, responsabilizándose, en su caso, del mal uso o uso no autorizado que de ella se haga por éste o su personal aún después de la terminación del presente contrato.

En caso de incumplimiento a lo establecido en este inciso, **“EL PROVEEDOR”** tiene conocimiento en que **“LA SECRETARÍA”** podrá ejecutar o tramitar las sanciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, así como presentar las denuncias correspondientes de conformidad con lo dispuesto por el Libro Segundo, Título Noveno, Capítulos I y II del Código Penal Federal y demás normatividad aplicable.

- e) Reconoce que por la firma del presente Contrato y su **“ANEXO ÚNICO”**, no adquiere derecho alguno sobre los derechos de propiedad industrial e intelectual de **“LA SECRETARÍA”**, derivado del acceso a dicha propiedad industrial que **“EL PROVEEDOR”** llegue a tener en el cumplimiento del objeto del presente contrato y su **“ANEXO ÚNICO”**. **“LA SECRETARÍA”** en ningún caso será responsable por violaciones de derechos de propiedad industrial o derechos de autor cometidos por **“EL PROVEEDOR”**. En caso de que **“EL PROVEEDOR”** viole algún derecho de los antes especificados, se obliga a indemnizar y sacar en paz y a salvo a **“LA SECRETARÍA”** de cualquier controversia o demanda que surja al respecto de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

De igual forma, **“EL PROVEEDOR”** no podrá hacer uso de cualquier tipo de publicidad, incluyendo el nombre de **“LA SECRETARÍA”**, sus marcas, diseños o cualquier material de propiedad industrial o intelectual de ésta.

Todos los reportes, informes, resultados, productos, etcétera, que se deriven de la prestación de **“LOS SERVICIOS”**, quedarán en beneficio de **“LA SECRETARÍA”**, ya sea en propiedad o bajo la titularidad de los derechos que se deriven de éstos, por





lo que **“EL PROVEEDOR”** en ningún momento podrá hacer uso de los mismos, ni proporcionarlos y/o comercializarlos a favor de terceros.

- f) Al dar cumplimiento a cada una de las obligaciones contraídas en este instrumento y su **“ANEXO ÚNICO”**, deberá devolver a **“LA SECRETARÍA”**, toda documentación que contenga información propiedad de ésta última, que esté en posesión de **“EL PROVEEDOR”**, o bajo su control directo o indirecto, en un lapso no mayor a 15 (quince) días naturales posteriores a la conclusión de la prestación de **“LOS SERVICIOS”**.
- g) Responder por los daños y/o vicios ocultos que se llegaran a presentar en la prestación de **“LOS SERVICIOS”**.

Para los efectos del presente inciso, se entiende por vicios ocultos los defectos que existan en los servicios prestados, que los hagan impropios para los usos a que se le destinen, o que disminuyan de tal modo este uso, así como su calidad, que de haberlo conocido **“LA SECRETARÍA”** no los hubiera contratado o los hubiera contratado a un menor precio.

- h) Presentar el CFDI o Factura Electrónica, debidamente requisitado para su pago.
- i) Responder por la calidad de **“LOS SERVICIOS”**, cumpliendo con la normatividad vigente y aplicable. Asimismo, verificará que **“LOS SERVICIOS”** cumplan con las normas oficiales mexicanas, las normas mexicanas y a falta de éstas, las normas internacionales o en su caso, las normas de referencia señaladas en el **“ANEXO ÚNICO”**, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 31 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 55 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- j) Ser el único responsable del personal que emplee con motivo de los trabajos a que se refiere este contrato, respecto de las obligaciones laborales, fiscales, de seguridad social y civil que resulten, conforme a los artículos 13 y 15 de la Ley Federal del Trabajo. (para los casos en que el proveedor declare que su personal está contratado a través de una outsourcing se deberá fundamentar en el artículo 15-A de la Ley Federal del Trabajo.)

Por lo mismo, **“EL PROVEEDOR”** exime a **“LA SECRETARÍA”** de cualquier responsabilidad derivada de tales conceptos y responderá por todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en contra de él o de **“LA SECRETARÍA”**, sea cual fuere la naturaleza del conflicto, por lo que en ningún caso podrá considerarse a ésta como patrón solidario o sustituto, ni tampoco a **“EL PROVEEDOR”** como intermediario, por lo que **“LA SECRETARÍA”** no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal y consecuentemente queda liberada de cualquier responsabilidad laboral, fiscal o en materia de seguridad social, obligándose **“EL PROVEEDOR”** a responder de cualquier acción legal y/o reclamación que se pudiera presentar en contra de **“LA SECRETARÍA”**.

- k) Contar con las licencias, autorizaciones y permisos que conforme a las disposiciones sea necesario tener para la prestación de **“LOS SERVICIOS”**.





- l) Permitir que **"LA SECRETARÍA"** o bien el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** realice en cualquier momento, visitas de supervisión, evaluación y control de los servicios objeto del presente contrato.
- m) Cubrir los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación de **"LOS SERVICIOS"** objeto del presente Contrato, conforme a la legislación aplicable a la materia, por lo que **"LA SECRETARÍA"** sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado correspondiente al monto establecido en la **CLÁUSULA SEGUNDA** del presente instrumento jurídico.

Cualquier omisión en la observancia de las obligaciones mencionadas en la presente cláusula, será considerada como incumplimiento a las condiciones pactadas.

SEXTA. OBLIGACIONES DE "LA SECRETARÍA"

Se obliga a:

- a) Pagar a **"EL PROVEEDOR"** la cantidad establecida en la **CLÁUSULA SEGUNDA** del presente instrumento jurídico, en la forma y términos previstos en la **CLÁUSULA TERCERA** del mismo.
- b) Proporcionar por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, las instrucciones que estime convenientes relacionadas con la ejecución de **"LOS SERVICIOS"**, a fin de que se ajuste a las especificaciones, así como a las modificaciones que en su caso ordene dicho Administrador.
- c) A designar como **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** al servidor público mencionado en la Declaración I.5 del presente contrato, quien será el responsable de llevar a cabo la revisión, calificación y supervisión de la ejecución, avances, logros y conclusión del objeto del presente instrumento jurídico, conforme a las condiciones establecidas en el mismo y su **"ANEXO ÚNICO"**. Asimismo, dicho servidor público será el encargado de gestionar y supervisar el pago conforme a los montos y precios unitarios establecidos en la **CLÁUSULA SEGUNDA** del presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"**.
- d) Exigir el cumplimiento o el reintegro de las cantidades pagadas indebidamente o en exceso por los servicios faltantes, mal ejecutados o por vicios ocultos.

SÉPTIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

En cumplimiento los artículos 48, fracción II, y 49, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 103 de su Reglamento; 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y su Reglamento, 48 fracción II de la Ley de Tesorería de la Federación y 70 de su Reglamento, y las Disposiciones Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las Dependencias y Entidades en los actos y contratos que celebren, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 08 de septiembre de 2015, **"EL PROVEEDOR"**, se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones indivisibles, derivadas del presente contrato mediante fianza expedida por institución autorizada legalmente para ello a favor de la Tesorería de la Federación, por el





equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado. Dicha fianza deberá entregarse por **“EL PROVEEDOR”** a **“LA SECRETARÍA”**, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato, en la Dirección de Adquisiciones y Contratos de la Dirección General de Recursos Materiales. Asimismo, en el caso de contar con fianza electrónica, la misma podrá enviarse al correo electrónico: armando.venegas@bienestar.gob.mx, así como el archivo xml, con el propósito de validar dicha garantía.

La garantía de cumplimiento que se otorgue deberá de contener como mínimo los requisitos establecidos en los artículos 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 70 del Reglamento de la Ley de Tesorería de la Federación; 178, 278 y 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Asimismo, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a que en caso de que el presente instrumento se modifique en monto y/o vigencia, entregará dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del convenio respectivo, el endoso o bien la emisión de una nueva fianza de ampliación por el monto y/o vigencia que garantice el cumplimiento de las obligaciones contraídas en éste.

OCTAVA. ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN

El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** deberá verificar que la prestación de **“LOS SERVICIOS”** cumpla con los términos y condiciones establecidas en el presente contrato y su **“ANEXO ÚNICO”**, asimismo, emitirá por escrito, si así resulta procedente su conformidad expresa con la prestación de **“LOS SERVICIOS”**, a efecto de adjuntarlo al CFDI o Factura Electrónica respectiva y gestionar su pago. En dicho escrito se indicará con toda claridad que **“LOS SERVICIOS”**, se prestaron en los términos convenidos y que procede el pago correspondiente.

“EL PROVEEDOR” manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de **“LOS SERVICIOS”** en los términos previstos en el presente instrumento contractual y su **“ANEXO ÚNICO”**, estos no se tendrán por recibidos o aceptados por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.

El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, una vez cumplidas las obligaciones a cargo de **“EL PROVEEDOR”**, procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales, para que en su caso se realicen los trámites para la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

NOVENA. PENAS CONVENCIONALES

De conformidad con lo establecido en los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 95 y 96 de su Reglamento, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a pagar como pena convencional a **“LA SECRETARÍA”** a razón del 0.5% (Cero punto cinco por ciento) por cada día natural de atraso, sobre el monto de **“LOS SERVICIOS”** no prestados en los plazos establecidos en este contrato y su **“ANEXO ÚNICO”**, desde la fecha de vencimiento de dichos plazos y hasta su cumplimiento.

El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** calculará, determinará y aplicará, en su caso, a **“EL PROVEEDOR”** las penas convencionales, mismas que no podrán exceder del monto de la garantía de cumplimiento del presente contrato, debiendo anexar a la solicitud de





trámite de pago la cédula de cálculo de penas convencionales, así como el formato de pago de dichas penas debidamente requisitado.

Cuando la suma de las penas convencionales exceda del monto total de la garantía de cumplimiento del presente contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión administrativa en términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, sin perjuicio del derecho de **“LA SECRETARÍA”** para optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo.

En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento. En ningún caso las penas convencionales podrán negociarse en especie.

DÉCIMA. DEDUCTIVAS

De conformidad con lo establecido en los artículos 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, calculará, determinará y aplicará a **“EL PROVEEDOR”**, deductivas al pago del 3% (tres por ciento) sobre el monto de **“LOS SERVICIOS”** prestados de forma parcial o deficiente en que pudiera incurrir, dicha deductiva se calculará hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y no excederá el monto total de la garantía de cumplimiento. Los montos a deducir se aplicarán en el CFDI o la factura electrónica que **“EL PROVEEDOR”** presente para su cobro.

Cuando la acumulación de las deducciones alcance el 20% (veinte por ciento) del monto total de este contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión administrativa, sin perjuicio del derecho de **“LA SECRETARÍA”** para optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo, asimismo, en ningún caso las deductivas podrán negociarse en especie.

DÉCIMA PRIMERA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO

Las modificaciones que por razones fundadas pudieran realizarse al presente contrato, deberán invariablemente formalizarse a través de la Dirección General de Recursos Materiales de **“LA SECRETARÍA”** por escrito, mediante la celebración del convenio modificatorio respectivo, atendiendo según sea el caso, a lo previsto por los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 y en su caso 92 de su Reglamento.

Asimismo, **“LA SECRETARÍA”** podrá modificar el presente contrato cuando se presente el supuesto que establece el quinto párrafo del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Para el caso de que durante la vigencia del presente contrato se modifique la denominación de la partida presupuestal, clave, naturaleza jurídica o domicilio del **ÁREA REQUERENTE** de **“LOS SERVICIOS”**, bastará que el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** realice la notificación correspondiente por escrito a **“EL PROVEEDOR”**, así como a las áreas involucradas en el trámite en que tenga injerencia dicha modificación, incluyendo a la Dirección General de Recursos Materiales, no siendo necesario la celebración de un convenio modificatorio.





DÉCIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE “LOS SERVICIOS”

Cuando en la prestación de **“LOS SERVICIOS”** se presente caso fortuito o fuerza mayor, **“LA SECRETARÍA”** a través del Titular de la Unidad de Administración y Finanzas, a petición del **TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE**, en cualquier momento podrá suspender temporalmente el contrato, sin que ello signifique su terminación definitiva, en cuyo caso únicamente se pagará a **“EL PROVEEDOR”** por **“LOS SERVICIOS”** efectivamente prestados y en su caso se reintegrarán los anticipos no amortizados.

La suspensión del presente contrato se sustentará mediante dictamen emitido por el **TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE** o el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, en el que precise las razones o las causas justificadas que dan origen a la misma

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **“LA SECRETARÍA”**, previa petición y justificación de **“EL PROVEEDOR”**, ésta reembolsará los gastos no recuperables que se hayan originado durante el tiempo que dure dicha suspensión, siempre que los mismos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el objeto del presente contrato.

El **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** y **“EL PROVEEDOR”** pactarán el plazo de la suspensión, a cuyo término, el presente contrato deberá continuar produciendo todos sus efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión, o en su caso, iniciarse la terminación anticipada del presente contrato.

DÉCIMA TERCERA. PRÓRROGAS

Por regla general no se otorgarán prórrogas, salvo por causas imputables a **“LA SECRETARÍA”** y en caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificados, mediante dictamen suscrito por el **TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE** y **“EL PROVEEDOR”** en su caso, en el que precisen las razones o las causas justificadas que den origen a la misma, para lo cual se deberá formalizar el convenio modificatorio respectivo ante la Dirección General de Recursos Materiales.

DÉCIMA CUARTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“LA SECRETARÍA”**, a través del Titular de la Unidad de Administración y Finanzas y a petición del **TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE**, quien aportará los elementos necesarios para encauzar el procedimiento, podrá sin que implique penalización alguna para la Federación, dar por terminado anticipadamente el contrato en cualquier momento, 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 ocasione algún daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al acto, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública

“LAS PARTES” convienen en que serán causas de terminación del presente contrato, sin responsabilidad para las mismas, los siguientes casos:





- I. Por acuerdo entre **“LAS PARTES”**.
- II. Por haber cumplido el objeto del Contrato.
- III. Por las causas y en los términos que establece el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La terminación anticipada del presente contrato se sustentará mediante dictamen emitido por el **TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE** o el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** que precise las razones o las causas justificadas que dan origen a la misma. En dicho supuesto, **“LA SECRETARÍA”** procederá a pagar **“LOS SERVICIOS”** efectivamente prestados hasta la fecha de dicha terminación.

En estos supuestos, **“LA SECRETARÍA”** previa solicitud de **“EL PROVEEDOR”** reembolsará los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente, conforme a los plazos y condiciones señalados en el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA QUINTA. CAUSAS Y PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA

“EL PROVEEDOR” acepta en forma expresa que **“LA SECRETARÍA”**, a través de la Dirección General de Recursos Materiales y a petición del **TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE**, quien aportará los elementos necesarios para encauzar el procedimiento, podrá solicitar la rescisión administrativa del presente contrato, sin necesidad de acudir a los tribunales competentes en la materia.

Adicionalmente de manera enunciativa más no limitativa, se podrá rescindir el contrato por las siguientes causas:

- I. Cuando la autoridad competente declare el concurso mercantil, o cualquier situación análoga o equivalente, que afecte el patrimonio de **“EL PROVEEDOR”**.
- II. Porque la Autoridad Gubernamental competente, del domicilio de **“EL PROVEEDOR”** emita orden a este, que impida la prestación de **“LOS SERVICIOS”** y, como consecuencia, **“EL PROVEEDOR”** quede imposibilitado para cumplir parcial o totalmente con las obligaciones a su cargo.
- III. Por suspensión en la prestación de **“LOS SERVICIOS”** por causas injustificadas y/o por incompetencia del personal de **“EL PROVEEDOR”** para otorgar la debida atención.
- IV. Si **“EL PROVEEDOR”** incurre en falsedad de declaraciones respecto de lo asentado en el presente contrato.
- V. Cuando **“EL PROVEEDOR”** no preste **“LOS SERVICIOS”** en los plazos establecidos en el presente contrato y su **“ANEXO ÚNICO”** y se hubiere agotado el monto límite de aplicación de penas convencionales y/o deductivas respecto del monto de la garantía de cumplimiento, según corresponda.





El procedimiento de rescisión administrativa se ajustará a lo previsto por los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 y 99 de su Reglamento, por lo que, una vez rescindido el presente contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **“LA SECRETARÍA”** por concepto de **“LOS SERVICIOS”** prestados hasta el momento de la rescisión.

Iniciando un procedimiento de conciliación **“LA SECRETARÍA”** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, **“EL PROVEEDOR”** lleva a cabo la prestación de **“LOS SERVICIOS”**, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación por el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

“LA SECRETARÍA” podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, el **TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

Cuando se presente cualquiera de los casos mencionados, **“LA SECRETARÍA”** quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, aplicando las penas convencionales y/o rescindirlo, siendo esta situación una facultad potestativa.

DÉCIMA SEXTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

“LAS PARTES” se obligan a observar estrictamente el objeto de este contrato, así como todas y cada una de las declaraciones y cláusulas que lo integran y su **“ANEXO ÚNICO”**, en caso contrario podrán recurrir al procedimiento de conciliación previsto en el artículo 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y los correlativos de su Reglamento, para solventar sus desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato.

La presentación de la solicitud de conciliación se realizará ante la Secretaría de la Función Pública por cualquiera de **“LAS PARTES”** y en cualquier momento, debiendo adjuntar a la misma, la documentación que hace referencia el artículo 128 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SÉPTIMA. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

“LAS PARTES” se obligan a sujetarse estrictamente al objeto de este contrato, a todas y cada una de sus Declaraciones y Cláusula y a su **ANEXO ÚNICO**; la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; al Código Civil Federal y el Código Federal de Procedimientos Civiles; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, al Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones y a las demás disposiciones jurídicas aplicables.





Asimismo, declaran que el presente contrato les ha sido leído y explicado en cuanto a su contenido y alcance jurídico, razón por la cual manifiestan que el mismo no contiene error, dolo, lesión, violencia o mala fe alguna, y que, para la interpretación y cumplimiento del mismo, se someten a las leyes y tribunales federales, con sede en la Ciudad de México, renunciando a la que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros.

Leído que fue el presente Contrato y enteradas **“LAS PARTES”** de su valor y consecuencias legales, lo firman para constancia por quintuplicado, en la Ciudad de México, el _____ de 2020.

POR “LA SECRETARÍA”

POR “EL PROVEEDOR”

C. JOSÉ LUIS TORRES CONTRERAS
DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS
MATERIALES

C. _____
“REPRESENTANTE LEGAL”

C. CARLOS GONZÁLEZ TORRES
DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A
GRUPOS PRIORITARIOS
**TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE
Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

LAS FIRMAS Y ANTEFIRMAS QUE CONSTAN EN LA PRESENTE HOJA CORRESPONDEN AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE CONTACTO NÚMERO _____ QUE CELEBRAN **“LA SECRETARÍA”** A TRAVÉS DE _____ Y EL **(NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DE “EL PROVEEDOR”)**, CON FECHA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO 2020.





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, PUBLICADO EL MARTES 28 DE JUNIO DE 2011.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de la Función Pública.

SALVADOR VEGA CASILLAS, Secretario de la Función Pública, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 37, fracciones XIX y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 27 y 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 28 y 36 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, y 6 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, y

CONSIDERANDO

Que corresponde a la Secretaría de la Función Pública, en el ámbito de sus atribuciones, establecer normas, políticas y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios y obras públicas de la Administración Pública Federal;

Que en términos de los artículos 56, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 74 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, la administración del sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas, denominado CompraNet, está a cargo de la Secretaría de la Función Pública, a través de la Unidad de Política de Contrataciones Públicas;

Que el sistema electrónico a que alude el considerando anterior tiene como fines el contribuir a la generación de una política general en la Administración Pública Federal en materia de contrataciones; propiciar la transparencia y seguimiento de las adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público, así como de las contrataciones de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, y generar la información necesaria que permita la adecuada planeación, programación y presupuestación de las contrataciones públicas, así como su evaluación integral;

Que para garantizar la inalterabilidad y conservación de la información contenida en CompraNet, es indispensable que esta Secretaría establezca los controles necesarios, he tenido a bien emitir el siguiente:

ACUERDO

Artículo Único.- Se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental, denominado COMPRANET.

Objeto y ámbito de aplicación.

1.- Las presentes disposiciones tienen por objeto regular la forma y términos para la utilización del sistema electrónico de información pública gubernamental, denominado CompraNet, por parte de los sujetos a que se refieren los artículos 1 fracciones I a VI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 1 fracciones I a VI de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como de los licitantes, proveedores y contratistas, de conformidad con lo previsto en dichos ordenamientos legales.





Las menciones que se hagan a las dependencias y entidades o a las convocantes, se entenderán hechas, en lo conducente, a las entidades federativas, los municipios y los entes públicos de unas y otros.

El registro para la utilización de CompraNet implica la plena aceptación de los usuarios a sujetarse a las presentes disposiciones y a las demás que regulen la operación de dicho sistema.

Definiciones.

2.- Para los efectos de estas disposiciones, en adición a las definiciones contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y en sus respectivos reglamentos, se entenderá por:

I. Ley de Adquisiciones: la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;

II. Ley de Obras: la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas;

III. Operador y/o Administrador: al servidor público que ha certificado sus capacidades para realizar operaciones y llevar a cabo procedimientos de contratación en CompraNet;

IV. OSD: las ofertas subsecuentes de descuentos a que se refiere el artículo 2 fracción VIII de la Ley de Adquisiciones;

V. PASOP: el módulo de CompraNet en el que se contienen los programas anuales de adquisiciones, arrendamientos y servicios de las dependencias y entidades y los programas anuales de obras públicas y servicios relacionados con las mismas de las dependencias y entidades;

VI. RUPC: el módulo de CompraNet en el que se contienen el Registro Único de Proveedores y el Registro Único de Contratistas;

VII. Unidad compradora: el área de las dependencias o entidades que ha sido registrada y autorizada por la UCP para realizar operaciones y llevar a cabo procedimientos de contratación en CompraNet, a la cual le es asignada una clave de identificación. Dicha Unidad estará a cargo del titular del área contratante o del área responsable de la contratación a nivel central o del servidor público que éste designe, y

VIII. UCP: la Unidad de Política de Contrataciones Públicas de la Secretaría de la Función Pública.

Disposiciones generales.

3.- Las adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas a que se refieren las presentes disposiciones son los comprendidos en el artículo 3 de la Ley de Adquisiciones y en los artículos 3 y 4 de la Ley de Obras, respectivamente.

4.- Para la realización de licitaciones públicas, invitaciones a cuando menos tres personas y adjudicaciones directas, con independencia de su carácter nacional o internacional, cuyos montos sean superiores a la cantidad equivalente a trescientas veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, deberá utilizarse CompraNet, con las salvedades previstas en la Ley de Adquisiciones o en la Ley de Obras, según corresponda.

5.- Corresponderá a la Secretaría de la Función Pública, a través de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas, previa opinión de la UCP, la interpretación para efectos administrativos de las presentes disposiciones, así como la resolución de los casos no previstos en las mismas.

De los requisitos técnicos.





6.- El sistema CompraNet opera en ambiente Web por lo que los requerimientos tecnológicos mínimos recomendados para su uso son:

- a.** Computadora con microprocesador con arquitectura x86 de séptima generación o equivalente con una capacidad de 512 MB de memoria en RAM y 20 GB de memoria libre en disco duro;
- b.** Versiones actualizadas de navegador para Internet;
- c.** Instalación de software JAVA en su última versión, y
- d.** Conexión a Internet con un ancho de banda de 512 Kbps.

7.- La inalterabilidad y conservación de la información contenida o remitida a través de CompraNet, está garantizada por el uso de protocolos de seguridad alineados a los estándares internacionales, no obstante, los usuarios de dicho sistema deberán observar las medidas de seguridad que garanticen que los documentos electrónicos que incorporen al mismo se encuentren libres de virus informáticos.

Del registro y acreditación de unidades compradoras, operadores y administradores.

8.- Para obtener el registro y autorización de Unidad compradora, el titular del área contratante o del área responsable de la contratación a nivel central o el servidor público que éste designe deberá solicitar, mediante oficio a la UPCP, el alta de la misma y designar a los servidores públicos que serán capacitados como operadores y/o administradores de esa Unidad compradora, especificando su perfil de usuarios para la operación de CompraNet, de acuerdo con lo señalado en la guía de usuario que la UPCP pondrá a su disposición en el propio sistema.

Para obtener su registro como operadores y/o administradores de una Unidad compradora, los servidores públicos previamente designados por ésta, deberán acreditar estar capacitados para la operación en CompraNet, de conformidad con los programas de capacitación y actualización que sean definidos por la UPCP y difundidos a través de CompraNet.

La UPCP podrá incluir en CompraNet programas para la capacitación o actualización en línea, los cuales generarán al finalizar el curso, un reporte que acreditará que los servidores públicos cuentan, en su caso, con las habilidades y conocimientos necesarios para realizar operaciones y llevar a cabo procedimientos de contratación en CompraNet. Cuando se extinga la necesidad de contar con alguna Unidad compradora, el titular del área contratante o del área responsable de la contratación a nivel central o el servidor público que éste designe deberá solicitar, mediante oficio a la UPCP, la baja de esa Unidad Compradora. Dicha solicitud deberá presentarse con quince días naturales de anticipación a la fecha en que se pretenda que la Unidad compradora deje de realizar operaciones y procedimientos de contratación.

9.- A los servidores públicos que obtengan su registro como operadores y/o administradores de una Unidad compradora, la UPCP les asignará una clave de usuario única e intransferible que les permitirá operar en CompraNet únicamente para la Unidad compradora que hubiere solicitado su acreditación.

Dicho registro se mantendrá vigente para los operadores o administradores que acrediten estar capacitados para la operación en CompraNet, conforme a los programas de actualización correspondientes.

10.- La Unidad compradora que se encuentre registrada y autorizada por la UPCP para operar en CompraNet, estará obligada a utilizar dicho sistema para todos sus procedimientos de contratación cuyos montos sean superiores a la cantidad equivalente a trescientas veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal.

11.- Será responsabilidad del titular del área contratante o del área responsable de la contratación a nivel central o el servidor público que éste designe, solicitar a la UPCP la





baja de algún operador y/o administrador de la Unidad compradora para efectos de cancelar su clave de usuario. Dicha solicitud deberá presentarse mediante oficio, en el que se precisará la fecha a partir de la cual se requiere se efectúe la baja del operador y/o administrador.

De los programas anuales.

12.- La UPCP dará a conocer a través de CompraNet, los formularios y requerimientos para la integración, difusión y actualización de los programas anuales previstos en la Ley de Adquisiciones y en la Ley de Obras en el PASOP.

13.- Los programas anuales a que alude la disposición anterior y, en su caso, sus actualizaciones deberán ser incorporados en el PASOP, el cual generará el acuse de recibo respectivo.

Del acceso y uso de CompraNet para los proveedores y contratistas.

14.- Para que los potenciales licitantes tengan acceso a CompraNet, será necesario que los mismos capturen los datos solicitados en los campos que se determinan como obligatorios en el formulario de registro que está disponible en CompraNet. Si los potenciales licitantes lo estiman conveniente podrán capturar, en ese momento o con posterioridad, la totalidad de la información prevista en dicho formulario.

El medio de identificación electrónica para que los potenciales licitantes nacionales, ya sean personas físicas o morales, hagan uso de CompraNet, será el certificado digital de la firma electrónica avanzada que emite el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento de obligaciones fiscales.

Cuando se trate de potenciales licitantes extranjeros, el medio de identificación electrónico para que hagan uso de CompraNet se generará por el propio sistema, previo llenado de los formatos que para tal efecto se encuentren establecidos en el mismo y la entrega de la documentación que a continuación se señala o de su equivalente, la cual de presentarse en idioma distinto al español deberá acompañarse de su correspondiente traducción a este idioma. Dicha documentación deberá remitirse debidamente legalizada o, en su caso, apostillada por las autoridades competentes, en términos de las disposiciones aplicables, a través de CompraNet, de manera digitalizada:

Persona Física	Persona Moral
<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de Nacimiento. 2. Identificación oficial con fotografía del país de origen (por ejemplo pasaporte vigente). 3. Cédula de identificación fiscal. 4. Clave única de registro de población, si existe en el país de origen. <p>En caso de que el trámite lo realice a través de apoderado, adicionalmente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documento que acredite el otorgamiento de dicha representación. 2. Identificación oficial con fotografía. 3. Cédula de identificación fiscal (opcional). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Testimonio de la escritura pública con la que se acredite su existencia legal, así como las facultades de su representante legal o apoderado, incluidas sus respectivas reformas. 2. Identificación oficial con fotografía del representante legal o apoderado (ejemplo pasaporte vigente). 3. Cédula de identificación fiscal de la persona moral y, de manera opcional, la de su representante legal o apoderado. 4. Clave única de registro de población del representante legal o apoderado.

CompraNet emitirá un aviso de recepción de la información a que alude este numeral.

15.- Una vez que el potencial licitante, nacional o extranjero, haya capturado correctamente los datos determinados como obligatorios en el formulario de registro a que alude el primer párrafo del numeral anterior, CompraNet le hará llegar dentro de los ocho días naturales posteriores, una contraseña inicial de usuario registrado, la cual





deberá modificar de manera inmediata con la finalidad de salvaguardar la confidencialidad de la información que remita a través de CompraNet.

16.- Para la presentación y firma de proposiciones o, en su caso, de inconformidades a través de CompraNet, los licitantes nacionales deberán utilizar la firma electrónica avanzada que emite el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento de obligaciones fiscales.

En el caso de los licitantes extranjeros, para la presentación y firma de sus proposiciones y, en su caso, de inconformidades a través de CompraNet, deberán utilizar los medios de identificación electrónica que otorgue o reconozca la Secretaría de la Función Pública, de conformidad con las disposiciones emitidas al efecto.

CompraNet emitirá un aviso de la recepción de las proposiciones o, en su caso, de las inconformidades a que se refieren los párrafos anteriores.

Por medio de identificación electrónica se considerará al conjunto de datos y caracteres asociados que permiten reconocer la identidad de la persona que hace uso del mismo, y que legitiman su consentimiento para obligarse a las manifestaciones que realice con el uso de dicho medio.

17.- La UPCP pondrá a disposición de los usuarios de CompraNet, a través de dicho sistema, la información necesaria para el uso eficiente del mismo.

Registro Único de Proveedores y de Contratistas.

18.- Para su inscripción en el Registro Único de Proveedores o en el de Contratistas, según corresponda, el proveedor o contratista interesado deberá incorporar en CompraNet los datos que le sean aplicables de entre los contenidos en el formulario disponible en dicho sistema, los cuales en términos de los artículos 105 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y 43 del Reglamento de la Ley de Obras, son:

- I.** Nombre o razón social, nacionalidad y domicilio;
- II.** Información relativa al número de escritura constitutiva, sus reformas y datos de su inscripción en el Registro Público correspondiente;
- III.** Relación de socios, conforme a lo dispuesto en los artículos 50 fracción VII de la Ley de Adquisiciones o 51 fracción VI de la Ley de Obras, según corresponda, y el artículo 73 de la Ley General de Sociedades Mercantiles;
- IV.** Nombre de los representantes legales del proveedor o contratista, así como la información relativa a los documentos públicos que los acrediten como tales y sus datos de inscripción en el Registro Público de Comercio;
- V.** Especialidad del proveedor o contratista y la información relativa a los contratos que según el caso, lo acrediten;
- VI.** Experiencia del proveedor o contratista y la información de los contratos que según el caso, la acreditan, y
- VII.** Información referente a la capacidad técnica, económica y financiera del proveedor o contratista.

Una vez que el proveedor o contratista adjudicado haya completado el formulario a que se refiere el párrafo anterior, la Unidad compradora validará la información proporcionada y en su caso lo inscribirá en el RUPC dentro de los dos días hábiles posteriores a que se haya completado el formulario. CompraNet hará llegar al proveedor o contratista su número de inscripción, dentro de los dos días hábiles posteriores a ésta. La fecha de inscripción en el RUPC, será la que se considere como el inicio del historial del proveedor o contratista para efectos de lo dispuesto en los artículos 48 de la Ley de Adquisiciones y 86 de su Reglamento, así como en los artículos 48 de la Ley de Obras y 90 de su Reglamento.





El proveedor o contratista será responsable de mantener actualizada la información a que se refiere este numeral, para efectos de lo dispuesto en los artículos 48, fracción VI del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y 61, fracción VII del Reglamento de la Ley de Obras, para lo cual utilizará el medio de identificación electrónica con el que tiene acceso a CompraNet.

19.- Corresponderá a las unidades compradoras incorporar a CompraNet, los datos relativos a los contratos en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas y a su cumplimiento, con el propósito de integrar el historial de proveedores o contratistas a que hacen referencia los artículos 105 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y 43 del Reglamento de la Ley de Obras, según corresponda.

20.- La inscripción en el RUPC sólo se realizará en una ocasión. Cuando una Unidad compradora reciba la solicitud de inscripción de algún proveedor o contratista que ya se encuentre registrado en el RUPC, le comunicará a éste de tal circunstancia y le solicitará verificar que su información contenida en dicho registro se mantenga actualizada.

21.- La clave y contraseña que la Unidad compradora utilizará para capturar y validar la información del RUPC le será proporcionada por la UPCP, previa solicitud que realice conforme al procedimiento difundido a través de CompraNet.

La clave y contraseña a que se refiere el párrafo anterior, serán diferentes de las que utilizan los operadores y/o administradores de la Unidad compradora para realizar los procedimientos de contratación en el CompraNet.

22.- La información relativa al RUPC permanecerá en CompraNet aun cuando el proveedor o contratista solicite su baja del mismo.

23.- Una vez concluido el contrato, la Unidad compradora que capturó los datos relevantes del mismo, deberá incorporar en CompraNet, con base en la información que le proporcione el administrador del contrato o el área responsable de la ejecución de los trabajos, los datos relativos al cumplimiento de dicho contrato para el efecto de que dicho sistema asigne una puntuación al proveedor o contratista, según corresponda, a partir de menor incidencia de los siguientes factores:

- Aplicación de penas convencionales;
- Deducciones al pago o retenciones;
- Ejecución de garantías de cumplimiento, de anticipo, de vicios ocultos, o cualesquiera otra;
- Inhabilitación en la dependencia o entidad convocante, en términos de los artículos 50 fracción III de la Ley de Adquisiciones o 51 fracción III de la Ley de Obras, según corresponda, y
- Rescisión administrativa.

El grado de cumplimiento de un proveedor o contratista se determinará por el promedio aritmético de la puntuación de cada uno de los contratos que tenga registrados en CompraNet.

Cualquier Unidad compradora tendrá acceso a la información relativa al historial de cumplimiento de los proveedores y contratistas, con base en la cual podrán reducir los montos de garantía de cumplimiento, en términos de lo dispuesto en los Lineamientos expedidos al efecto por la Secretaría de la Función Pública.

CompraNet sólo considerará totalmente integrado un expediente (carpeta virtual), una vez que la Unidad compradora incorpore en dicho sistema la información a que se refiere el primer párrafo de este numeral respecto del o los contratos derivados de un procedimiento de contratación.

De la operación de CompraNet.





24.- Para dar inicio a un procedimiento de contratación en CompraNet, se requiere la creación previa de un expediente (carpeta virtual) el cual contendrá toda la información que derive de dicho procedimiento. Para la creación del expediente, CompraNet cuenta con plantillas preconfiguradas que consideran los diferentes requerimientos de información, según el tipo de procedimiento que se pretenda llevar a cabo.

25.- Los contratos que deriven de un procedimiento de contratación deberán reportarse, a más tardar dentro de los 5 días hábiles posteriores al fallo, con independencia de la fecha en que se firmen, utilizando el formulario que para el reporte de información relevante del contrato se encuentra disponible en CompraNet. Cualquier modificación a la información proporcionada, deberá reportarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que ésta ocurra.

26.- Las actas relativas a la junta de aclaraciones, al acto de presentación y apertura de proposiciones, y a la junta pública en la que se dé a conocer el fallo, se deberán incorporar en CompraNet al concluir dichos actos, en la sección de difusión al público en general.

27.- La Unidad compradora que permita la recepción de proposiciones en forma documental y por escrito durante un procedimiento de contratación mixto o íal, deberá incorporar dicha información a CompraNet utilizando al efecto la guía que se encuentra disponible en el propio sistema, con objeto de analizar el comportamiento de las contrataciones públicas.

La información generada por cualquier Operador y/o Administrador en CompraNet, será considerada documento público en términos del Código Federal de Procedimientos Civiles, por lo que su reproducción a través de dicho sistema tendrá pleno valor probatorio.

28.- CompraNet cuenta con un Clasificador Único de las Contrataciones Públicas, denominado CUCOP, el cual permitirá, entre otras funcionalidades, optimizar el análisis de la información relativa a los bienes, servicios y obras públicas que contratan las dependencias y entidades. El CUCOP será utilizado por:

- a. Los potenciales licitantes, al momento en que se registren en la plataforma para clasificar los bienes o servicios de su especialidad, y
- b. Las unidades compradoras, al configurar cada expediente de contratación y durante la captura de los datos relevantes del contrato.

29.- Las dependencias y entidades, a través de la Unidad compradora, recabarán de los licitantes su aceptación de que se tendrán como no presentadas sus proposiciones y, en su caso, la documentación requerida por la Unidad compradora, cuando el archivo electrónico en el que se contengan las proposiciones y/o demás información no pueda abrirse por tener algún virus informático o por cualquier otra causa ajena a la dependencia o entidad.

30.- Cuando por causas ajenas a CompraNet o a la Unidad compradora, no sea posible iniciar o continuar con el acto de presentación y apertura de proposiciones, el mismo se podrá suspender de manera fundada y motivada, hasta en tanto se restablezcan las condiciones para su inicio o reanudación; a tal efecto la Unidad compradora difundirá en CompraNet la fecha y hora en la que iniciará o reanudará el acto.

De las Ofertas Subsecuentes de Descuentos.

31.- Para utilizar la modalidad OSD en un procedimiento de licitación pública electrónica, la Unidad compradora tendrá que seleccionar la plantilla correspondiente a esta modalidad al momento de crear el expediente.

32.- La participación en un procedimiento de licitación pública electrónica, bajo la modalidad OSD, implica la previa acreditación de los licitantes interesados en el uso de la herramienta OSD, a tal efecto, la UPCP mantendrá en CompraNet a disposición de





cualquier interesado, la información necesaria para su capacitación y/o acreditación en el uso de dicha herramienta.

33.- El servidor público que acredite su capacitación para el uso de CompraNet en términos de lo dispuesto en el numeral 8 de las presentes disposiciones, estará certificado para llevar a cabo procedimientos de licitación pública electrónica bajo la modalidad de OSD.

34.- La Unidad compradora estará autorizada para realizar la licitación pública electrónica bajo la modalidad de OSD cuando el servidor público designado como operador y/o administrador cumpla lo dispuesto en el numeral anterior.

35.- La clave de acceso o certificado digital para que los licitantes participen en procedimientos de contratación bajo la modalidad de OSD serán los mismos que recibieron al inscribirse al CompraNet, de conformidad con los numerales 14 y 15 de las presentes disposiciones.

Transitorios

PRIMERO.- El presente Acuerdo y las disposiciones contenidas en el mismo entrarán en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- A partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo, se abrogan las disposiciones y se dejan sin efectos los oficios que a continuación se indican:

- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de propuestas dentro de las licitaciones públicas que celebren las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 9 de agosto de 2000.
- Acuerdo que establece la información relativa a los procedimientos de licitación pública que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deberán remitir a la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo por transmisión electrónica o en medio magnético, así como la documentación que las mismas podrán requerir a los proveedores para que éstos acrediten su personalidad en los procedimientos de licitación pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 11 de abril de 1997.

Oficio No. SP/100/del 610 al 635/2004 de fecha 23 de agosto de 2004, emitido por el Secretario de la Función Pública, relativo a la información que debe remitirse al Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales (COMPRANET).

- Oficio SP/100/336/09 de fecha 23 de septiembre de 2009, emitido por el Secretario de la Función Pública, mediante el cual se indica que deberán subirse al Sistema CompraNet los contratos con un monto mayor a 300 veces el Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal sin considerar IVA.

TERCERO.- A partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo, la versión de CompraNet que se encuentra activa desde el año 2000, dejará de ser el sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas. La información contenida en dicha versión no será migrada a la nueva plataforma y sólo se mantendrá disponible para consulta, así como para los efectos previstos en el párrafo siguiente.

Los procedimientos de contratación que las dependencias y entidades hayan iniciado en la versión activa de CompraNet a que se refiere el párrafo anterior, deberán concluirse utilizando esa versión.

CUARTO.- Hasta en tanto se encuentre disponible la funcionalidad en CompraNet para realizar el sorteo por insaculación previsto en el último párrafo del artículo 54 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público,





BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



2020
AÑO DE
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA
NACIONAL No. LA-020000999-E7-2020,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
“SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE
CONTACTO”**

dicho sorteo se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en los párrafos segundo y tercero del citado precepto.

Sufragio Efectivo. No Reelección.

México, Distrito Federal, a los dieciséis días del mes de junio de dos mil once.- El Secretario de la Función Pública, **Salvador Vega Casillas**.- Rúbrica.





NOTA INFORMATIVA PARA PARTICIPANTES DE PAÍSES MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO (OCDE)

El compromiso de México en el combate a la corrupción ha trascendido nuestras fronteras y el ámbito de acción del gobierno federal. En el plano internacional y como miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y firmante de la **Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales**, hemos adquirido responsabilidades que involucran a los sectores público y privado.

Esta Convención busca establecer medidas para prevenir y penalizar a las personas y a las empresas que prometan o den gratificaciones a funcionarios públicos extranjeros que participan en transacciones comerciales internacionales. Su objetivo es eliminar la competencia desleal y crear igualdad de oportunidades para las empresas que compiten por las contrataciones gubernamentales.

La OCDE ha establecido mecanismos muy claros para que los países firmantes de la Convención cumplan con las recomendaciones emitidas por ésta y en el caso de México, iniciará en **noviembre de 2003** una segunda fase de **evaluación** –la primera ya fue aprobada– en donde un grupo de expertos verificará, entre otros:

- La compatibilidad de nuestro marco jurídico con las disposiciones de la Convención.
- El conocimiento que tengan los sectores público y privado de las recomendaciones de la Convención.

El resultado de esta evaluación **impactará** el grado de inversión otorgado a México por las agencias calificadoras y la atracción de inversión extranjera.

Las **responsabilidades del sector público** se centran en:

- Profundizar las reformas legales que inició en 1999.
- Difundir las recomendaciones de la Convención y las obligaciones de cada uno de los actores comprometidos en su cumplimiento.
- Presentar casos de cohecho en proceso y concluidos (incluyendo aquellos relacionados con lavado de dinero y extradición).

Las responsabilidades del sector privado contemplan:

- **Las empresas:** adoptar esquemas preventivos como el establecimiento de códigos de conducta, de mejores prácticas corporativas (controles internos, monitoreo, información financiera pública, auditorías externas) y de mecanismos que prevengan el ofrecimiento y otorgamiento de recursos o bienes a servidores públicos, para obtener beneficios particulares o para la empresa.
- **Los contadores públicos:** realizar auditorías; no encubrir actividades ilícitas (doble contabilidad y transacciones indebidas, como asientos contables falsificados, informes financieros fraudulentos, transferencias sin autorización, acceso a los activos sin consentimiento de la gerencia); utilizar registros contables precisos; informar a los directivos sobre conductas ilegales.
- **Los abogados:** promover el cumplimiento y revisión de la Convención (imprimir el carácter vinculatorio entre ésta y la legislación nacional); impulsar los esquemas preventivos que deben adoptar las empresas.





Las **sanciones** impuestas a las personas físicas o morales (privados) y a los servidores públicos que incumplan las recomendaciones de la Convención, implican entre otras, privación de la libertad, extradición, decomiso y/o embargo de dinero o bienes.

Asimismo, es importante conocer que el pago realizado a servidores públicos extranjeros es perseguido y castigado independientemente de que el funcionario sea acusado o no. Las investigaciones pueden iniciarse por denuncia, pero también por otros medios, como la revisión de la situación patrimonial de los servidores públicos o la identificación de transacciones ilícitas, en el caso de las empresas.

El culpable puede ser perseguido en cualquier país firmante de la Convención, independientemente del lugar donde el acto de cohecho haya sido cometido.

En la medida que estos lineamientos sean conocidos por las empresas y los servidores públicos del país, estaremos contribuyendo a construir estructuras preventivas que impidan el incumplimiento de las recomendaciones de la Convención y por tanto la comisión de actos de corrupción.

Por otra parte, es de señalar que el Código Penal Federal sanciona el cohecho en los siguientes términos:

“Artículo 222

Cometen el delito de cohecho:

- I. El servidor público que, por sí, o por interpósita persona solicite o reciba indebidamente para sí o para otro, dinero o cualquiera otra dádiva, o acepte una promesa, para hacer o dejar de hacer algo justo o injusto relacionado con sus funciones, y
- II. El que de manera espontánea dé u ofrezca dinero o cualquier otra dádiva a alguna de las personas que se mencionan en la fracción anterior, para que cualquier servidor público haga u omita un acto justo o injusto relacionado con sus funciones.

Al que comete el delito de cohecho se le impondrán las siguientes sanciones:

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva o promesa no exceda del equivalente de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito, o no sea valuable, se impondrán de tres meses a dos años de prisión, multa de treinta a trescientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito y destitución e inhabilitación de tres meses a dos años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos.

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva, promesa o prestación exceda de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito, se impondrán de dos años a catorce años de prisión, multa de trescientas a quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito y destitución e inhabilitación de dos años a catorce años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos.





En ningún caso se devolverá a los responsables del delito de cohecho, el dinero o dádivas entregadas, las mismas se aplicarán en beneficio del Estado.

Capítulo XI

Cohecho a servidores públicos extranjeros

Artículo 222 bis

Se impondrán las penas previstas en el artículo anterior al que con el propósito de obtener o retener para sí o para otra persona ventajas indebidas en el desarrollo o conducción de transacciones comerciales internacionales, ofrezca, prometa o dé, por sí o por interpósita persona, dinero o cualquiera otra dádiva, ya sea en bienes o servicios:

- I. A un servidor público extranjero para que gestione o se abstenga de gestionar la tramitación o resolución de asuntos relacionados con las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión;
- II. A un servidor público extranjero para llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto que se encuentre fuera del ámbito de las funciones inherentes a su empleo.





ENCUESTA DE TRANSPARENCIA

Para la SECRETARÍA DE BIENESTAR es muy importante conocer su opinión respecto al desarrollo de cada uno de los actos celebrados en la Licitación Pública Electrónica Nacional, ya que nos permitirá mejorar la calidad de nuestro servicio y desarrollar mecanismos y procedimientos transparentes y eficientes en los procesos de contratación. por lo anterior, agradeceremos calificar los supuestos planteados en esta encuesta con una "X", según lo considere.

Nombre o razón social de la persona licitante:

Nombre y firma del (la) representante de la persona licitante que calificó la encuesta:

Evento	Supuestos	CALIFICACIÓN			
		Totalmente de acuerdo	En general de acuerdo	En general en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.- Junta de Aclaraciones	El contenido de la convocatoria fue claro para la adquisición o contratación de servicios que se pretende realizar.				
	Las preguntas técnicas efectuadas en el evento, se contestaron con claridad.				
2.- Presentación y Apertura de Proposiciones	El evento se desarrolló con oportunidad, en razón de la cantidad de documentación que presentaron las personas licitantes.				
3.- Fallo	La resolución técnica fue emitida conforme a la convocatoria y junta de aclaraciones del concurso.				





Evento	Supuestos	CALIFICACIÓN			
		Totalmente de acuerdo	En general de acuerdo	En general en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	En el fallo se especificaron los motivos y el fundamento que sustenta la determinación de las personas licitantes adjudicados (as) y los que no resultaron adjudicados				
4.- Generales	El acceso al inmueble fue expedito				
	Todos los eventos dieron inicio en el tiempo establecido				
	El trato que me dieron los servidores públicos de la Secretaría de Bienestar durante la Licitación, fue respetuosa y amable				
	Volvería a participar en otra licitación que emita la Secretaría de Bienestar.				
	El concurso se apegó a la normatividad aplicable.				

Si usted desea agregar algún comentario respecto al concurso, favor de anotarlos en las siguientes líneas

