

CONTRATO **ABIERTO** PLURIANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL **SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZA ESPECIALIZADA (PARTIDA 2. SERVICIO ESPECIALIZADO DE COBRANZA)**, CON CARÁCTER **NACIONAL** QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, EN LO SUCESIVO **"EL INSTITUTO FONACOT"**, REPRESENTADO POR LA **C. JAZMÍN GARCÍA JUÁREZ**, EN SU CARÁCTER DE **APODERADA LEGAL**, Y POR LA OTRA, **BUFETE EMPRESARIAL GTI, S.A. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"**, REPRESENTADO POR LA **C. ALEJANDRA JULIETA ZORAVILLA PETRIKOWSKI** EN SU CARÁCTER DE **APODERADA LEGAL** A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

### DECLARACIONES

**I. "EL INSTITUTO FONACOT"** declara que:

- I.1** Es una **"ENTIDAD"** de la Administración Pública Federal, de conformidad con lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril del 2006, cuya competencia y atribuciones se señalan en el citado ordenamiento legal.
- I.2** Conforme a lo dispuesto por la **escritura pública número 194,807 de fecha 27 de noviembre de 2023, otorgada ante la fe del Lic. Amando Mastachi Aguario, notario público número 121 de la Ciudad de México, documento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio 82-7-291222023-120340**, la **C. Jazmín García Juárez**, en su cargo de Subdirectora General de Administración, es la servidora pública que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.
- I.3** De conformidad con los **artículos 57, fracción IV del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores de fecha 04 de abril del 2025** suscribe el presente instrumento la **C. Ileri Yañez Bolaños**, en su calidad de Subdirectora General de Crédito y Recuperación, con **R.F.C. YABI760407CDA, designada para dar seguimiento y verificar** el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a **"EL PROVEEDOR"** para los efectos del presente contrato.
- I.4** De conformidad con el **apartado VII, numeral 13 inciso b) de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT**, suscribe el presente instrumento el **C. Fernando Zepeda Delgadillo**, Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, **R.F.C. ZEDF7412252J5**, facultado para actuar en calidad de área contratante.
- I.5** La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **Licitación Pública Electrónica** de carácter **Nacional**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; **33, 35 fracción I, 36, 37, 39 fracción I, 40,**

**42, 47 tercer párrafo, 66 y 68** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAASSP"**, y **39, 42, 51, 81 y 85** de su Reglamento.

**I.6 "EL INSTITUTO FONACOT"** cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada **mediante oficio número SGA/0257/03/2025 de fecha 20 de marzo de 2025**, emitido por la Subdirección General de Administración de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, con autorización de la Dirección General.

**I.7** Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes **N° IFN060425C53**.

**I.8** Tiene establecido su domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06760, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

**II. "EL PROVEEDOR"**, por conducto de su apoderada legal declara que:

**II.1** Es una persona **moral** legalmente constituida mediante la **escritura pública número 53,929, de fecha 27 de noviembre de 2014, otorgada ante la fe del Lic. Pedro Cortina Latapí, notario público número doscientos veintiséis del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México** denominada **BUFETE EMPRESARIAL GTI, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es entre otros **la compra, venta, renta, distribución, importación, exportación, almacenamiento, maquila y fabricación de equipo electrónico de comunicación, administración de telecomunicaciones y servicios relacionados con las mismas, así como de todo tipo de bases de datos, sistemas de cómputo, transacciones electrónicas, así como el respaldo y recuperación documental, multimedia y electrónica, entre otros**, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 527176-1, de fecha 12 de diciembre de 2014.

Que mediante **escritura pública número 41,614 de fecha 27 de agosto de 2021, otorgada ante la fe del licenciado Alfredo Caso Velázquez, titular de la notaría pública número diecisiete de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal (hoy Ciudad de México)**, bajo el folio mercantil electrónico número 527176-1, de fecha 23 de septiembre de 2021, se hizo constar la protocolización del acta de asamblea general extraordinaria de accionistas, en la cual se modificó el objeto social de la empresa para eliminar las actividades que no desempeña ordinariamente; quedando como objeto social entre otros: **Prestar los servicios de centro de atención telefónica también conocidos como servicios de call center, en cualquiera de sus modalidades: llamadas entrantes (inbound), llamadas salientes (outbound); envío de mensajes (sms); servicios a través de redes sociales, chats, aplicaciones a través de la world wide web; mesa de ayuda tecnológica, para satisfacer las necesidades de clientes del sector público y privado.**

**II.2** La **C. Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski**, en su carácter de apoderada legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada, como lo acredita con la **escritura pública número 102,332, de fecha 13 de enero de 2023, otorgada ante la fe del Lic. Pedro del Paso Regaert, notario público número sesenta y cinco de la Ciudad de México**, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.



- II.3** Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.
- II.4** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **BEG141128JD5**.
- II.5** Acredita el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en términos de lo dispuesto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación vigente, incluyendo las de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y las de Seguridad Social ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, conforme a las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales emitidas por el SAT, INFONAVIT e IMSS, respectivamente.
- II.6** Tiene establecido su domicilio en Avenida Francisco del Paso y Troncoso No. 869, Col. Los Reyes, C.P. 08620, Demarcación Territorial Iztacalco, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

**III. De "LAS PARTES":**

- III.1** Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.**

**"EL PROVEEDOR"** acepta y se obliga a proporcionar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** la prestación del **SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZA ESPECIALIZADA (PARTIDA 2. SERVICIO ESPECIALIZADO DE COBRANZA)**, en los términos y condiciones establecidos en la convocatoria, este contrato y sus **Anexos I Propuesta Técnica y II Propuesta Económica** respectivamente, que forman parte integrante del mismo.

**SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO**

**"EL INSTITUTO FONACOT"** conviene con **"EL PROVEEDOR"** que el **monto mínimo** del servicio objeto del presente contrato para los ejercicios fiscales de **2025-2027** es por la cantidad de **\$36,885,600.00 (Treinta y seis millones ochocientos ochenta y cinco mil seiscientos pesos 00/100 M.N.)** más impuestos que ascienden a **\$5,901,696.00 (Cinco millones novecientos un mil seiscientos noventa y seis pesos, 00/100 M.N.)**.

Asimismo, que el **monto máximo** de los servicios para los ejercicios fiscales de **2025-2027** es por la cantidad de **\$60,619,500.00 (Sesenta millones seiscientos diecinueve mil quinientos pesos 00/100 M.N.)**, más impuestos que ascienden a **\$9,699,120.00 (Nueve millones seiscientos noventa y nueve mil ciento veinte pesos 00/100 M.N.)**.

Importe mínimos y máximos a pagar en cada ejercicio fiscal de acuerdo a lo siguiente:

<b>Ejercicio Fiscal</b>	<b>Monto mínimo</b>	<b>Monto máximo</b>
<b>2025</b>	\$8,196,800.00	\$13,471,000.00
<b>2026</b>	\$24,590,400.00	\$40,413,000.00
<b>2027</b>	\$4,098,400.00	\$6,735,500.00
<b>TOTAL SIN IMPUESTOS:</b>	\$36,885,600.00	\$60,619,500.00

Las partes convienen expresamente que las obligaciones de este contrato, cuyo cumplimiento se encuentra previsto realizar durante los ejercicios fiscales de **2025-2027** quedarán sujetas para fines de su ejecución y pago a la disponibilidad presupuestaria, con que cuente **"EL INSTITUTO FONACOT"**, conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación que para el ejercicio fiscal correspondiente apruebe la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad para alguna de las partes.

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (**pesos**) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del **SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZA ESPECIALIZADA (PARTIDA 2. SERVICIO ESPECIALIZADO DE COBRANZA)**, por lo que **"EL PROVEEDOR"** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

#### **TERCERA. ANTICIPO.**

Para el presente contrato **"EL INSTITUTO FONACOT"** no otorgará anticipo a **"EL PROVEEDOR"**.

#### **CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.**

**"EL INSTITUTO FONACOT"** efectuará el pago a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, a mes vencido, conforme a los servicios efectivamente prestados y a entera satisfacción del administrador del contrato y de acuerdo con lo establecido en el **Anexo II Propuesta Económica** que forma parte integrante de este contrato.

El pago se realizará en un plazo máximo de 17 (diecisiete) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su

autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90, del Reglamento de la **"LAASSP"**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presente errores, el Administrador del presente contrato o a quien éste designe por escrito, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes 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 el CFDI y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que **"EL PROVEEDOR"** utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la **"LAASSP"**.

El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada con el visto bueno del administrador del contrato y con los requisitos fiscales vigentes señalados en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, por lo que deberán:

- A. Presentar comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes serán enviados y entregados de conformidad con lo solicitado en el **Anexo I**, mismos que deberán de ser entregados en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Plaza de la República 32, piso 5, Colonia Tabacalera, C.P. 06030, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Subdirección General de Crédito y Recuperación, o ser enviada a los correos electrónicos: [ireri.yanez@fonacot.gob.mx](mailto:ireri.yanez@fonacot.gob.mx) y [nancy.cervantes@fonacot.gob.mx](mailto:nancy.cervantes@fonacot.gob.mx) en un horario de labores de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.
- B. Los comprobantes fiscales deben emitirse por los actos o actividades que se realicen, dichos comprobantes deben de cumplir con las especificaciones que determine el Servicio de Administración Tributaria (SAT), considerando el Anexo 20 "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet".

El CFDI o factura electrónica se deberá presentar desglosando el impuesto cuando aplique.

**"EL PROVEEDOR"** manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de la prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato.

Para efectos de trámite de pago, **"EL PROVEEDOR"** deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por **"EL INSTITUTO FONACOT"**, para efectos del pago.

**"EL PROVEEDOR"** deberá presentar la información y documentación **"EL INSTITUTO FONACOT"** le solicite para el trámite de pago, atendiendo a las disposiciones legales e internas de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

El pago de la prestación de los servicios recibidos, quedará condicionado al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 73, párrafo tercero, de la **"LAASSP"**.

#### **QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

La prestación de los servicios, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **"EL INSTITUTO FONACOT"** en el **Anexo I** del presente contrato.

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el **Anexo I** y fechas establecidas en el mismo;

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **"EL INSTITUTO FONACOT"** comunicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** y en la misma se fijará un plazo para la corrección que proceda.

#### **SEXTA. VIGENCIA**

**"LAS PARTES"** convienen en que la vigencia del presente contrato será del **09 de septiembre del 2025** al **28 de febrero de 2027**.

#### **SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.**

**"LAS PARTES"** están de acuerdo que **"EL INSTITUTO FONACOT"** por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 74 de la **"LAASSP"**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificadorio.

**"EL INSTITUTO FONACOT"**, podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad del servicio, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de **"EL PROVEEDOR"**.

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, se podrá modificar el plazo del presente instrumento jurídico, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de **"LAS PARTES"**.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de **"EL INSTITUTO FONACOT"** que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual **"EL PROVEEDOR"** realizará el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 91, último párrafo del Reglamento de la LAASSP, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

**"EL INSTITUTO FONACOT"** se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

#### **OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS**

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **"EL PROVEEDOR"** presente una garantía por la calidad de los servicios contratados.

#### **NOVENA. GARANTÍA**

##### **A) CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

Conforme a los artículos 69, fracción II, 70, fracción II, de la **"LAASSP"**; 87, y 103 de su Reglamento **"EL PROVEEDOR"** se obliga a constituir una garantía **indivisible**, por el cumplimiento fiel y exacto de todas las obligaciones derivadas de este contrato, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor del **"INSTITUTO FONACOT"**, por un importe equivalente al **10%** del monto máximo por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate por cada una de las partidas, debiendo ser renovadas cada ejercicio fiscal por el monto máximo a ejercer en el mismo, la cual deberá presentarse para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato y para los ejercicios subsecuentes deberá ser dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda.

Dicha fianza deberá ser entregada a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, a más tardar dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del presente contrato.

Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permiten, la entrega de la garantía de cumplimiento se podrá realizar de manera electrónica.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** incumpla con la entrega de la garantía en el plazo establecido, **"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá rescindir el contrato y dará vista al Órgano Interno de Control para que proceda en el ámbito de sus facultades.

La garantía de cumplimiento no será considerada como una limitante de responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y no impedirá que **"EL INSTITUTO FONACOT"** reclame la indemnización por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.



En caso de incremento al monto del presente instrumento jurídico o modificación al plazo, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, dentro de los 10 (diez días) naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 91, del Reglamento de la **"LAASSP"**, los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

Una vez cumplidas las obligaciones a satisfacción, el servidor público facultado por **"EL INSTITUTO FONACOT"** procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales y dará inicio a los trámites para la cancelación de la garantía cumplimiento del contrato, lo que comunicará a **"EL PROVEEDOR"**.

#### **DÉCIMA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR".**

**"EL PROVEEDOR", se obliga a:**

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y anexos respectivos.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la **"LAASSP"**.
- e) Mantenerse al corriente de sus obligaciones fiscales, durante la vigencia del presente contrato.

#### **DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "EL INSTITUTO FONACOT"**

**"EL INSTITUTO FONACOT", se obliga a:**

- a) Otorgar las facilidades necesarias, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** lleve a cabo en los términos convenidos la prestación de los servicios objeto del contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.
- c) Extender a **"EL PROVEEDOR"**, por conducto del servidor público facultado, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**"EL INSTITUTO FONACOT"** designa como Administrador del presente contrato a la **C. Ireri Yañez Bolaños, Subdirectora General de Crédito y Recuperación, con R.F.C. YABI760407CDA**, quien dará



seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.

Los servicios se tendrán por recibidos previa revisión del administrador del presente contrato, la cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su caso en los anexos respectivos, así como las contenidas en la propuesta técnica.

**“EL INSTITUTO FONACOT”**, a través del administrador del contrato, rechazará los servicios, que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en sus Anexos, obligándose **“EL PROVEEDOR”** en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para **“EL INSTITUTO FONACOT”**, sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales o deducciones al cobro correspondientes.

**“EL INSTITUTO FONACOT”**, a través del administrador del contrato, podrá aceptar los servicios que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en los anexos respectivos, sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición del servicio, cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.

#### **DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES**

**“EL INSTITUTO FONACOT”** aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra **“EL PROVEEDOR”** conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus anexos respectivos, las cuales se calcularán conforme a lo establecido en el **Anexo I**. Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que **“EL PROVEEDOR”** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a **“EL PROVEEDOR”** que realice el pago de la deductiva para lo cual deberá emitir un Comprobante Fiscal Digital por Internet tipo egreso y contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación **correspondiente**, en favor de **“EL INSTITUTO FONACOT”**. En caso de negativa se procederá a hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos.

El cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de **“EL INSTITUTO FONACOT”**, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los 7 (siete) días hábiles posteriores al incumplimiento parcial o deficiente.

#### **DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES**

En caso que **“EL PROVEEDOR”** incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el **Anexo I**, **“EL INSTITUTO FONACOT”** por conducto del administrador del contrato aplicará la pena convencional.



El Administrador determinará el cálculo de la pena convencional, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los 7 (siete) días hábiles posteriores al atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso; en el supuesto que el contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

El pago de la pena podrá efectuarse a través de un Comprobante Fiscal Digital por Internet tipo Egreso, conocido comúnmente como nota de crédito, relacionado con el folio fiscal del CFDI próximo a pagar, en el momento en el que emita el comprobante de Ingreso (Factura o CFDI de Ingreso) por concepto de los servicios, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

El importe de la pena convencional, no podrá exceder el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, y en el caso de no haberse requerido esta garantía, no deberá exceder del 20% (veinte por ciento) del monto máximo total del contrato.

#### **DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS**

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a observar y mantener vigentes las licencias, autorizaciones, permisos o registros requeridos para el cumplimiento de sus obligaciones.

#### **DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL**

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **"EL PROVEEDOR"** contrate una póliza de seguro por responsabilidad civil.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE**

**"EL PROVEEDOR"** se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el **Anexo I** del presente contrato.

#### **DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS**

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"**, mismos que no serán repercutidos a **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

**"EL INSTITUTO FONACOT"** sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

#### **DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**"EL PROVEEDOR"** no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, 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 de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

#### **VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS**

**"EL PROVEEDOR"** será responsable en caso de infringir patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, con motivo del cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, por lo que se obliga a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** o a terceros.

De presentarse alguna reclamación en contra de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, por cualquiera de las causas antes mencionadas, **"EL PROVEEDOR"**, se obliga a salvaguardar los derechos e intereses de **"EL INSTITUTO FONACOT"** de cualquier controversia, liberándola de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, sacándola en paz y a salvo.

En caso de que **"EL INSTITUTO FONACOT"** tuviese que erogar recursos por cualquiera de estos conceptos, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a reembolsar de manera inmediata los recursos erogados por aquella.

#### **VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

**"LAS PARTES"** acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se tratarán de manera confidencial, siendo de uso exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y demás legislación aplicable.

Para el tratamiento de los datos personales que **"LAS PARTES"** recaben con motivo de la celebración del presente contrato, deberá de realizarse con base en lo previsto en los Avisos de Privacidad respectivos.

Por tal motivo, **"EL PROVEEDOR"** asume cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.

Asimismo **"EL PROVEEDOR"** deberá observar lo establecido en el Anexo aplicable a la Confidencialidad de la información del presente Contrato.

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Con fundamento en el artículo 80 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102, fracción II, de su Reglamento, **"EL INSTITUTO FONACOT"** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de

los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **"EL PROVEEDOR"**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

Una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, el contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si **"EL INSTITUTO FONACOT"** así lo determina; y en caso que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

### **VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO**

**"EL INSTITUTO FONACOT"** cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para **"EL INSTITUTO FONACOT"**, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

Cuando **"EL INSTITUTO FONACOT"** determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a **"EL PROVEEDOR"** hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen fundado y motivado, en el que, se precisarán las razones o causas que dieron origen a la misma y pagará a **"EL PROVEEDOR"** la parte proporcional de los servicios prestados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, limitándose según corresponda a los conceptos establecidos en la fracción I, del artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

### **VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN**

**"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en alguna de las siguientes causales:

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato;
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato;
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos;
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen;



- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo;
- j) Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato;
- k) Cuando la suma de las deducciones al pago, excedan el límite máximo establecido para las deducciones;
- l) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **"EL INSTITUTO FONACOT"** en los términos de lo dispuesto en la **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES** del presente instrumento jurídico;
- m) Impedir el desempeño normal de labores de **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- n) Cambiar su nacionalidad por otra e invocar la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, cuando sea extranjero, y
- o) No presentar la opinión favorable de sus obligaciones fiscales, cada **9 (nueve) meses** durante la vigencia del presente contrato.
- p) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, **"EL INSTITUTO FONACOT"** comunicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término **"INSTITUTO FONACOT"**, en un plazo de 10 (diez) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"EL PROVEEDOR"**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **"EL PROVEEDOR"** dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"INSTITUTO FONACOT"** por concepto del contrato hasta el momento de rescisión, o los que resulten a cargo de **"EL PROVEEDOR"**.

Iniciado un procedimiento de conciliación **"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se realiza la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO FONACOT"** de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

**"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **"INSTITUTO FONACOT"** 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.

De no rescindirse el contrato, **"EL INSTITUTO FONACOT"** establecerá con **"EL PROVEEDOR"**, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 74 de la **"LAASSP"**.

No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificatorio a que se refiere el párrafo anterior, si se presenta de nueva cuenta el incumplimiento, **"EL INSTITUTO FONACOT"** quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a **"EL PROVEEDOR"** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 73, párrafo cuarto, de la **"LAASSP"**.

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

#### **VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL**

**"EL PROVEEDOR"** reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en la prestación del servicio, deslindando de toda responsabilidad a **"EL INSTITUTO FONACOT"** respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, sea de índole laboral, fiscal o de seguridad social y en ningún caso se le podrá considerar patrón sustituto, patrón solidario, beneficiario o intermediario.

**"EL PROVEEDOR"** asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por **"EL INSTITUTO FONACOT"**, así como en la ejecución de los servicios.

Para cualquier caso no previsto, **"EL PROVEEDOR"** exime expresamente a **"EL INSTITUTO FONACOT"** de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

Para el caso que, con posterioridad a la conclusión del presente contrato, **"EL INSTITUTO FONACOT"** reciba una demanda laboral por parte de trabajadores de **"EL PROVEEDOR"**, en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, **"EL PROVEEDOR"** queda obligado a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.

#### **VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS**



**“LAS PARTES”** convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, de conformidad con el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la **“LAASSP”**.

#### **VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.**

**“LAS PARTES”** acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 109, 111 y 112 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento.

#### **VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS**

**“LAS PARTES”** señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal.

#### **VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE**

**“LAS PARTES”** se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, sus anexos que forman parte integral del mismo, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

#### **TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN**

**“LAS PARTES”** convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

**“LAS PARTES”** manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman en las fechas especificadas.

**POR:**  
**“EL INSTITUTO FONACOT”**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>R.F.C.</b>
JAZMÍN GARCÍA JUÁREZ	SUBDIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	GAJJ830521BY9





IRERI YAÑEZ BOLAÑOS	SUBDIRECTORA GENERAL DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN	YABI760407CDA
FERNANDO ZEPEDA DELGADILLO	DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	ZEDF7412252J5

**POR:**  
**"EL PROVEEDOR"**

<b>NOMBRE</b>	<b>R.F.C.</b>
BUFETE EMPRESARIAL GTI, S.A. DE C.V.	BEG141128JD5







**Trabajo**  
Secretaría del Trabajo  
y Previsión Social

**fonacot**

CONTRATO ° FNCOT/LP/211/2025

# **ANEXO I**

# **PROPUESTA TÉCNICA**

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

## V.I. PROPUESTA TÉCNICA

Yo C. **Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski**, bajo protesta de decir verdad, como representante legal de **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.**, me refiero a la LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, PARA LA: "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada" en la que mi representada participa con la siguiente propuesta.

Al respecto, **manifiesto bajo protesta de decir verdad** que de conformidad con el artículo 50 primer párrafo del **RLey**. La Proposición Técnica se integra con la documentación solicitada en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"** de la convocatoria, misma que se elaboró en papel membretado de **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** y forma parte integral de la proposición presentada, la cual va firmada electrónicamente por mi representada **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.**.

Asimismo, conforme al segundo párrafo del mencionado artículo, cada uno de los documentos que integran la Proposición Técnica, están foliados de manera consecutiva en todas y cada una de las hojas que los integran.

Mi representada, **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** presenta los documentos solicitados dentro de nuestra propuesta, con el fin de evaluar los servicios ofertados, su capacidad, experiencia y especialidad y de sus recursos humanos, así como el cumplimiento de contratos similares al del presente proceso de contratación, para satisfacer todos y cada uno de los requisitos de las especificaciones y alcances de los servicios estipulados en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad



Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

#### V.I.PROPUUESTA TÉCNICA

**REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS INDISPENSABLES QUE LOS LICITANTES DEBERÁN CUMPLIR PARA SER OBJETO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS Y PORCENTAJES.**

**1.Descripción y especificaciones a detalle del servicio objeto de la presente Licitación, establecidos en el Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio", redactado en primera persona considerando las precisiones y modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones.**

#### ANEXO 14

#### "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO"

Yo C. **Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski**, bajo protesta de decir verdad, como representante legal de **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.**, me refiero a la **LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, PARA LA: "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"** en la que mi representada participa con la siguiente propuesta.

Al respecto, **manifiesto bajo protesta de decir verdad** que en cumplimiento al numeral *1 Descripción y especificaciones a detalle del servicio objeto de la presente Licitación, establecidos en el Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio", redactado en primera persona considerando las precisiones y modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones.*, adjuntamos los documentos solicitados dentro de nuestra propuesta, con el fin de evaluar los servicios ofertados, su capacidad, experiencia y especialidad y de sus recursos humanos así como el cumplimiento de contratos similares al del presente proceso de contratación, para satisfacer todos y cada uno de los requisitos de la descripción, alcances y especificaciones a detalle del servicio objeto de la presente Licitación, establecidos en el Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio", considerando las precisiones y modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad



**Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski**  
Representante Legal

## ANEXO 14 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO"

### 1.1 GLOSARIO DE TERMINOS

**ACD (Automatic Call Distributor o Distribuidor Automático de Llamadas):** Sistema telefónico especializado que puede controlar llamadas entrantes. Puede reconocer y responder una llamada entrante, buscar en su base de datos instrucciones sobre qué hacer con la llamada, reproducir locuciones, grabar respuestas del usuario y enviar la llamada a un agente telefónico, cuando haya uno libre o cuando termine la locución.

**Administrador del Contrato:** El contrato será administrado conjuntamente por la Subdirección General de Productos Digitales y la Subdirección General de Crédito y Recuperación; de acuerdo a los términos establecidos en este anexo técnico.

**ASA o Average Speed of Answer:** En español se refiere al Tiempo Promedio de Respuesta y es una métrica para medir el tiempo promedio que demora un asesor telefónico en atender las llamadas entrantes.

**Asesor Telefónico:** Persona que responde llamadas en un Call center.

**Call Back (devolver la llamada):** Servicio mediante el cual el usuario solicita vía plataforma electrónica que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de una consulta. Para tal efecto el usuario ingresa al menos su número telefónico en dicha plataforma.

**Campaña:** Se refiere a un conjunto de actividades o estrategias que se realizan durante cierto tiempo para brindar un servicio específico. En el presente documento se refiere a actividades relacionadas con los trámites y servicios del Instituto FONACOT, y gestión de citas a través de los canales de atención a clientes.

**Carrier (Operador de telefonía):** Empresa que opera en el sector de las telecomunicaciones ofreciendo servicios de voz y datos, es decir, operador de telefonía que proporciona conexión a internet a alto nivel.

**Canales de Atención a Clientes o Centro de Atención Telefónica o Centro de Atención a Clientes (Call Center):** Sistema central desde donde se administra la comunicación remota con los usuarios que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto FONACOT.

**Chatbot:** Programa informático con el que es posible mantener una conversación con una persona al proveer respuestas automáticas.

**CTI (Computer telephony integration o Integración de Telefonía Informática):** Una integración que permite a las empresas relacionar la información alojada en las bases de datos con los nombres de sus clientes a través de algún número identificador, identificarlo y reconocerlo en su base de datos y generar un POP UP automático desplegando la información del cliente en la pantalla del agente que recibió la llamada. Reconocimiento de llamada.

**Dirección IP:** Un número único de 32 bits para una máquina TCP/IP concreta en Internet, escrita normalmente en decimal.

**Instituto FONACOT:** Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

**ISO 27001:** Es una norma internacional para los sistemas de gestión de la seguridad de la información, que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.

**ISO 9001:** Es una norma internacional de gestión de la calidad, que especifica unos requisitos generales para que puedan ser aplicada en cualquier tipo de organización, sin importar el sector, tamaño o tipo. Esto permite demostrar que la empresa

u organización tiene capacidad de ofrecer productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y cumplir con la legalidad vigente de su entorno.

**IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de Voz Interactiva):** consiste en un conjunto de mensajes de voz y marcación de tonos desde un teléfono, de este modo se obtiene información del usuario llamante, que en el destino sirve para la autenticación e identificación del mismo. También permite realizar transacciones totalmente automatizadas.

Llamadas de Entrada: Llamadas telefónicas realizadas por los usuarios al Centro de Atención Telefónica.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

**Llamadas de Salida:** Llamadas telefónicas realizadas por un Asesor telefónico y cuyo objetivo es establecer comunicación con los usuarios para proporcionarles información, orientación respecto a trámites y servicios, aplicación de encuestas, cobranza, tele mercadeo, recordatorios de citas.

**Llamadas Abandonadas:** Llamadas de entrada en las que el usuario no llegue a establecer comunicación con un Asesor telefónico, porque termino la llamada mientras estaba en tiempo de espera.

**Niveles de Servicio:** Indicadores que permiten dimensionar la calidad y disponibilidad del servicio otorgado por el prestador de servicio.

**Script (Guion):** Guion estructurado para guiar y estandarizar la conversación del agente o asesor telefónico con el Cliente o Usuario.

**Segmentos de la cartera(portafolios):** Bases de datos de conformidad con las acciones de cobranza a realizar (preventiva, castigo, etapa 1, etapa 2, etapa 3, campañas especiales.

**Servicios Web (Webservices):** Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software.

**SIP (Session Initiation Protocol o Protocolo de Inicio de Sesión):** Estándar de Internet para voz en tiempo real y video comunicación. SIP, fue desarrollado por la IETF (Internet Engineering Task Force, por sus siglas en ingles) y publicado como RFC 3261. SIP es un protocolo de Internet para comunicaciones en vivo utilizando en la configuración de llamadas de voz o video.

**Sistema de Alimentación Ininterrumpida (UPS en inglés):** Dispositivo de almacenamiento de energía, que, durante un apagón, puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado a todos los dispositivos que estén conectados.

**SMS (Short Message Service O Servicio de Mensajes Cortos)** Es un servicio de mensajería de texto que permite el envío de mensajes de texto cortos hacia dispositivos móviles. Los mensajes SMS suelen tener una longitud máxima de 160 caracteres y se pueden enviar y recibir en varias redes móviles

**Subdirección General de Productos Digitales:** Área que se encargará de administrar el servicio de canales de atención a clientes FONACOT.

**Subdirección General de Crédito y Recuperación;** Área que se encargará de administrar los servicios especializados de cobranza,

**Telecomunicaciones:** Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión

**Tiempo de espera:** Tiempo de la llamada de entrada en la que los usuarios no han sido atendidos por algún Asesor telefónico.

**Tiempo de respuesta:** Tiempo utilizado por el Asesor telefónico para proporcionar información y/u orientación respecto de los trámites y servicios.

**Tiempo promedio de atención:** Cantidad de tiempo en que un agente está ocupado atendiendo una llamada entrante.

**Troncal:** Enlace físico (cable, línea óptica, etc.) entre centrales telefónicas.

**Usuario:** Persona que requiere de alguna información y/u orientación sobre los trámites y servicios que presta el Instituto FONACOT.

**VPN (Virtual Private Network o Red Privada Virtual):** Una red privada virtual, es una tecnología de red de computadoras que permite una extensión segura de la red de área local sobre una red pública o no controlada como Internet.

**WhatsApp:** Es una aplicación de mensajería instantánea que permite enviar y recibir mensajes instantáneos a través de un teléfono móvil. Es un servicio de intercambio de textos, audios, videos y fotografías.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

## 1.INTRODUCCIÓN

El INFONACOT, es un organismo público descentralizado de interés social sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y autosuficiencia presupuestal.

El INFONACOT es una organización que fomenta el desarrollo integral de las personas trabajadoras y el crecimiento de su patrimonio familiar, promoviendo el acceso al mejor crédito del mercado y otros servicios financieros, para la obtención de bienes y servicios de alta calidad a precios competitivos, con lo que se logra apoyar a las personas trabajadoras de centros de trabajo afiliados, al garantizar el acceso a créditos, otorgar financiamiento y promover el ahorro, para su bienestar social y el de su familia, soportado en la sustentabilidad financiera del Instituto FONACOT.

El INFONACOT tiene la necesidad de contar con mecanismos de servicios de comunicación con las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, por lo que se realiza por medio del Centro de Atención telefónica, mediante el cual se brinda información del crédito, para la afiliación de Centros de Trabajo, así como en la validación del teléfono de las personas trabajadoras como parte del proceso del otorgamiento de crédito y todas aquellas acciones de contacto establecidas en la normatividad vigente.

## 2.JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO

### I. ANTECEDENTES

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ("Instituto FONACOT") es un Organismo Público Descentralizado de interés social, que opera como entidad no apoyada dentro del Sistema Financiero Mexicano y es regulada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores(CNBV). Cuenta con personalidad jurídica, patrimonio propio y autosuficiencia presupuestal, encontrándose sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Su objeto principal es otorgar créditos al consumo a trabajadores formales en condiciones preferenciales, con plazos de 6 a 30 meses, amortizaciones mensuales y tasas de interés fijas. Los trabajadores pueden tramitar estos créditos cumpliendo los requisitos del Manual de Crédito, ya sea presencialmente en los 110 puntos de atención nacional o mediante la aplicación móvil. En el caso de trámites presenciales, previa cita, el proceso toma máximo 25 minutos, obteniendo autorización inmediata y depósito en cuenta bancaria en 24 horas.

Por otra parte, el esquema de cobranza se fundamenta en la facultad conferida por la Ley Federal del Trabajo, mediante la cual los centros de trabajo afiliados realizan retenciones vía nómina para el pago de las mensualidades. El principal riesgo de no recuperación se presenta cuando el trabajador pierde su empleo o se recontrata en un centro de trabajo no afiliado, lo que imposibilita el cobro mediante retención salarial.

Como entidad no apoyada, el Instituto debe sostener su operación principalmente con la recuperación de créditos, por lo que requiere implementar estrategias de cobranza eficientes que aseguren su autosuficiencia presupuestal. Esta necesidad se alinea con la regulación de la CNBV, que establece la obligatoriedad de realizar funciones de cobranza a través de áreas independientes a las áreas de negocio o a través de prestadores externos.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

## II. SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZA ESPECIALIZADA FONACOT

El Instituto FONACOT requiere implementar soluciones tecnológicas que faciliten la comunicación con sus acreditados o clientes a través de diversos canales, incluyendo llamadas telefónicas bidireccionales, SMS, WhatsApp y correos electrónicos.

Estas herramientas tecnológicas son fundamentales tanto para los procesos de promoción y originación de créditos (informar oferta crediticia a clientes, confirmar datos al momento del trámite del crédito, atención de dudas, etc.), como para la cobranza de la cartera crediticia.

Si bien las soluciones tecnológicas base son las mismas, los objetivos, finalidades, alcances, volumetría y operatividad son distintos. Por ejemplo, una llamada para verificar datos durante la solicitud de crédito, o para informar sobre la oferta de crédito del Instituto tienen una naturaleza distinta a una llamada de negociación para establecer un plan de pagos, ofrecer una reestructura de crédito o asesorar sobre la activación de mecanismos de protección.

Considerando estas diferencias operativas, el Instituto plantea la contratación del SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZA ESPECIALIZADA, estructurado en dos partidas con objetivos diferenciados: una enfocada a la promoción y originación de créditos, y otra dedicada a los procesos de cobranza.

### PARTIDA 1. SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

El Instituto FONACOT requiere contar con servicios orientados a cubrir las necesidades operativas de las diferentes áreas y procesos, con respecto a capacidad instalada para la comunicación con centros de trabajo y personas trabajadores formales.

Para esto, se requieren servicios que asesoren, brinden atención y proporcionen información a las personas trabajadoras relacionados a la promoción del crédito e información para obtener un crédito FONACOT. En lo que se refiere a los centros de trabajo, los servicios son relacionados a información para su afiliación, actualización de información o expediente. Asimismo, para brindar información de los servicios web o digitales con los que cuenta el Instituto FONACOT para los trabajadores y centros de trabajo.

En el año 2023, a través del servicio de canales de atención a clientes, se atendieron 1,137,910 llamadas de entrada y 69,627 llamadas de salida, 1,817,029 interacciones a través de mensajería instantánea (chatbot); se enviaron 2,181,995 mensajes de texto a celular y se confirmaron 1,702,434 datos del trabajador durante el trámite del crédito FONACOT.

Estas actividades no son posibles llevarlas a cabo con personal e infraestructura del Instituto FONACOT, motivo por el cual se requiere contar con servicios de proveedores en el ramo, para asegurar la continuidad y disponibilidad de canales de atención.

### PARTIDA 2. COBRANZA ESPECIALIZADA FONACOT

Durante 2024, el Instituto administró mensualmente un promedio de \$70,558 millones de pesos en cartera (incluyendo en y fuera de balance), correspondiente a 4.7 millones de créditos y 3.3 millones de acreditados. Esta cartera es gestionada por

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

165 personas a nivel nacional del Instituto, de las cuales solo 45 realizan cobranza directa a acreditados, mientras el resto se enfoca en gestiones con centros de trabajo, al representar en monto promedio mensual más del 77% del saldo de cartera.

Del total de créditos administrados, el 23% corresponde a trabajadores que perdieron su empleo o laboran en centros de trabajo no afiliados al Instituto, requiriendo gestión directa de recuperación. La estructura actual resulta insuficiente para dar seguimiento adecuado, especialmente considerando que, desde 2022, FONACOT ha presentado un crecimiento promedio anual en colocación del 30%, con proyecciones conservadoras de crecimiento del 7.6% para 2025-2027. Lo anterior, implica un incremento sustancial en la cartera a administrar, por lo que resulta imperativo fortalecer los procesos de cobranza mediante soluciones tecnológicas integrales.

Por lo anterior, para la partida de cobranza especializada, se requieren además de SMS, WhatsApp y correos electrónicos, posiciones fijas con asesores capacitados que, en jornadas de 8 horas diarias de lunes a sábado, ejecuten gestiones de cobro sobre la cartera asignada. Estas gestiones deben realizarse de manera eficiente y efectiva, orientadas a obtener compromisos de pago o proponer alternativas de regularización, siempre en cumplimiento con las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza, aplicando prácticas éticas y evitando conductas abusivas. Estos objetivos solo son alcanzables mediante personal especializado con experiencia en técnicas de cobro.

La operatividad y volumetría del servicio especializado de cobranza requiere características específicas, como un marcador predictivo para gestionar automáticamente llamadas por lote, que al ser respondidas se transfieren a un Asesor Especializado de Cobranza. Esta funcionalidad, junto con el volumen proyectado de 800 mil llamadas mensuales para cobro, distingue sustancialmente este servicio de los canales generales de atención al cliente contemplados en la partida 1.

El esquema de pago propuesto, basado en estaciones de trabajo fijas en lugar de costo por llamada, se alinea con las mejores prácticas del mercado en servicios de cobranza y permite gestionar eficientemente el alto volumen de llamadas proyectado sin que el costo unitario limite la operación.

### 3.OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO

Contar con un servicio de canales de atención a clientes FONACOT para fortalecer la capacidad y atención a las personas trabajadoras y centros de trabajo, haciendo uso de diversos canales de comunicación remota para brindar de forma personalizada información, orientación y/o asesoría, difundir los beneficios e información relacionados a la promoción del crédito, afiliación de centros de trabajo y otorgamiento del crédito, así como apoyar en los trámites relacionados con el otorgamiento y pago del crédito FONACOT.

Asimismo, se requiere contar con un servicio especializado de cobranza que llevará a cabo acciones preventivas para reforzar el hábito de pago, así como acciones de cobranza administrativa y extrajudicial, con el objetivo de recuperar la cartera crediticia, lo que permitirá la aplicación de dichos recursos en el otorgamiento de nuevos créditos a más personas trabajadoras.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

  
Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

*Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., brindará la solución a través de la plataforma SPARTACUS, la cual es una plataforma OMNISCANAL. En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta la **PLATAFORMA DE SERVICIO** que contiene:*

- **DIAGRAMA DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS**
- **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LA PLATAFORMA**
- **DIAGRAMA DE INTEGRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS: HARDWARE, SOFTWARE, IA, BOTS, ENLACES, EQUIPOS DE CÓMPUTO, PERSONAL, REGISTRO E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN**
- **FICHA TÉCNICA GLOBAL DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS OMNISCANAL**
- **DIAGRAMA DE INTERCONEXIÓN CON REDUNDANCIA**

#### 4.SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente el Instituto FONACOT atiende a las personas trabajadoras, Centros de Trabajo y usuarios en general por medio de los siguientes canales: llamadas de entrada, de salida, canales digitales y mensajería.

Este servicio se tiene bajo un contrato abierto, con un proveedor especializado en atención a clientes.

Como información de referencia, en el año 2023, se recibieron a través del centro de atención telefónica, más de 1,000,000 llamadas de entrada y cerca de 2 millones de interacciones a través de mensajería instantánea (chatbot).

En el mismo año, se realizaron mediante el centro de atención telefónica, cerca de 3 millones de llamadas de salida y se enviaron más de 3.5 millones de mensajes de texto a teléfonos celulares.

Durante el mismo periodo se validaron más de 1.7 millones de teléfonos celulares de personas trabajadoras.

El centro de atención telefónica, dedico en promedio 270 personas, que incluye personal de agentes y staff, asimismo cuenta con varios Carriers de internet y de telefonía para asegurar la disponibilidad y capacidad de los servicios. Cada personal tiene asignada una estación de trabajo equipada con la infraestructura necesaria para atender cada tipo de canal.

El centro de atención telefónica cuenta con los medios tecnológicos adecuados para mantenerse conectado a la infraestructura del Instituto para el intercambio de información.

En lo que se refiere a cobranza, actualmente, el Instituto realiza las gestiones de cobranza a través de su personal, que se apoya en el servicio de canales de atención a clientes del FONACOT, bajo solicitud expresa y en función de la capacidad disponible de dicho servicio. Sin embargo, debido a que la capacidad de los canales actuales es limitada, se requiere de la

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

implementación de un servicio especializado de cobranza que permita llevar a cabo acciones preventivas y ampliar la cobertura para el seguimiento y atención a acreditados y Centros de Trabajo con adeudos.

## 5. ALCANCE DEL SERVICIO

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** considera que los servicios serán proporcionados mediante 2 partidas:

Partida 1:

**Servicios de canales de atención a clientes**

Partida 2:

**SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE COBRANZA**

El alcance del servicio se considera de acuerdo a lo siguiente:

### Partida 1. Servicios de canales de atención a clientes

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada,** proporcionará los siguientes canales de comunicación:

1. Llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.
2. Llamadas telefónicas de salida.
3. Envío de SMS.
4. Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)
5. Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta)
6. Mensajería instantánea con respuesta personalizada
7. Correo electrónico.
8. Validación de teléfono de la persona trabajadora.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA CRM**
- **FICHA TÉCNICA ACD, CTI, CDR**
- **FICHA TÉCNICA IVR**
- **FICHA TÉCNICA INBOUND - LLAMADAS DE ENTRADA**
- **FICHA TÉCNICA OUTBOUND - LLAMADAS DE SALIDA**
- **FICHA TÉCNICA CALLBACK**
- **FICHA TÉCNICA SMS**
  - SMS enmascarado de 1 vía y 2 vías
  - Número corto exclusivo

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

- Número corto compartido
- Número largo aleatorio
- Número largo internacional (13 dígitos)
- **FICHA TÉCNICA CORREO ELECTRÓNICO MASIVO**
- **FICHA TÉCNICA CHATBOT**
- **FICHA TÉCNICA WHATSAPP BUSINESS**
  - Mensajería integrada con BOT (WhatsAppBot)
  - Respuestas personalizadas
  - Atención con agente humano
  - Enmascarado
- **FICHA TÉCNICA CONSOLA DE MONITOREO**
- **FICHA TÉCNICA SUPERVISIÓN Y CALIDAD**
- **FICHA TÉCNICA GRABACIÓN (DE VOZ, PANTALLAS Y CHATS)**
- **FICHA TÉCNICA REPORTES**

El contrato será abierto con volumetría mínima y máxima por canal durante su vigencia, misma que se determina con base a la información histórica y a las necesidades expresadas por las diferentes áreas del Instituto.

Los canales de comunicación que se solicitan son los mencionados arriba, por lo que se adjudicará al licitante que oferte las mejores condiciones para la Convocante.

Para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicios, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** asignará el personal necesario, por turno, en los días y horarios que indique el Instituto y contará con los Carriers y enlaces de comunicación necesarios de internet y de telefonía para asegurar la disponibilidad y capacidad de los servicios. Asimismo, equipará a cada personal con la estación de trabajo equipada con la infraestructura necesaria para atender cada tipo de canal.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con los medios tecnológicos adecuados para mantenerse conectado a la infraestructura del Instituto para el intercambio de información, de acuerdo a lo que se indique en este anexo técnico.

- En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:*
- **ENLACES DE INTERNET, TRONCALES DIGITALES, SMS Y CONTRATOS DEL SERVICIO**
    - Redundancia en troncales digitales
    - Proveedores de internet para brindar el servicio
  - **DIAGRAMA DE INTERCONEXIÓN CON REDUNDANCIA**
    - Redundancia en firewalls
    - Redundancia en la red local

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

– **Redundancia en servidores y bases de datos**

Mediante el contrato se asignará el costo unitario de cada canal y el Instituto pagará mensualmente de acuerdo al consumo.

**Partida 2. Servicios especializados de cobranza**

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada,** proporcionará los siguientes servicios:

- Llamadas telefónicas de cobranza a los acreditados y Centros de Trabajo.
- Atención a llamadas telefónicas del acreditado y Centros de Trabajo para gestiones de cobranza.
- Mensajes de texto de cobranza a los acreditados y Centros de Trabajo en dos vías (WhatsApp y SMS)
- Correos electrónicos de cobranza masivos, tanto aquellos de primer envío como aquellos de posterior respuesta.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA CRM**
- **FICHA TÉCNICA IVR**
- **FICHA TÉCNICA INBOUND - LLAMADAS DE ENTRADA**
- **FICHA TÉCNICA OUTBOUND - LLAMADAS DE SALIDA**
- **FICHA TÉCNICA SMS**
  - SMS enmascarado de 1 vía y 2 vías
  - Número corto exclusivo
  - Número corto compartido
  - Número largo aleatorio
  - Número largo internacional (13 dígitos)
- **FICHA TÉCNICA CORREO ELECTRÓNICO MASIVO**
- **FICHA TÉCNICA CHATBOT**
- **FICHA TÉCNICA WHATSAPP BUSINESS**
  - Mensajería integrada con BOT (WhatsAppBot)
  - Respuestas personalizadas
  - Atención con agente humano
  - Enmascarado
- **FICHA TÉCNICA CONSOLA DE MONITOREO**
- **FICHA TÉCNICA SUPERVISIÓN Y CALIDAD**
- **FICHA TÉCNICA GRABACIÓN (DE VOZ, PANTALLAS Y CHATS)**
- **FICHA TÉCNICA REPORTES**

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

## 6. PARTIDAS QUE INTEGRAN LA CONTRATACIÓN

La contratación de los servicios se integra en 2 partidas; mismas que se adjudicarán a **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** en caso de que oferte las mejores condiciones para la convocante, La adjudicación se realizará por partida y en caso de que **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** resulte adjudicada, cumplirá con todo lo solicitado en el presente Anexo Técnico y las juntas de aclaraciones.

## 7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios que se requieren se describen a continuación:

### Partida 1. Servicio de canales de atención a clientes

El Instituto FONACOT requiere de los siguientes canales de comunicación:

1. Llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.
2. Llamadas telefónicas de salida.
3. Envío de SMS.
4. Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)
5. Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta)
6. Mensajería instantánea con respuesta personalizada
7. Correo electrónico.
8. Validación de teléfono de la persona trabajadora.

### Canal de comunicación 1. Llamadas telefónicas de entrada

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** proporcionará el canal de comunicación para la atención de llamadas de entrada de las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general que marquen al número telefónico que señale el Instituto FONACOT durante la vigencia del servicio, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA INBOUND - LLAMADAS DE ENTRADA**

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** utilizará un IVR (respuesta de voz interactiva) para proporcionar información a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general mediante el cual podrá elegir la opción para ser atendido por un asesor telefónico.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

- **FICHA TÉCNICA IVR**

Como dato de referencia, durante 2023 el resultado de este servicio de llamadas de entrada y salida fue el siguiente:

Llamadas de entrada	
Tipo	Número de llamadas
Máximo en un mes	113,849
Promedio mensual	94,826

**Nota:** Con un tiempo promedio de atención por llamada de 7.57 minutos.

El costo de la llamada de entrada se pagará si fue atendida, es decir, que alguna persona contestó.

## Canal de comunicación 2. Llamadas de salida

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** proporcionará el servicio de llamadas de salida a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona, de la forma siguiente:

- Llamadas de Respuesta. – Aplica cuando las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general estén en espera de pasar con un asesor telefónico y decida dejar sus datos de contacto para que le regresen la llamada y se le brinde la información y atención que solicita. Para ello, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** tendrá hasta una hora para contactar a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA CALLBACK**

- Campañas de salida. – **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con la capacidad para realizar llamadas de salida, cuando el Instituto FONACOT así lo requiera, para lo cual el Administrador del contrato o la que persona que este señale, proporcionará la base de datos con los números de teléfono de las personas trabajadoras, centros de trabajo, y el mensaje a transmitir, para que los asesores telefónicos realicen las llamadas.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA OUTBOUND - LLAMADAS DE SALIDA**

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

Las llamadas de salida serán realizadas a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, a los cuales, se les deba proporcionar la información que FONACOT indique de acuerdo a las necesidades operativas.

Como dato de referencia, durante 2023 el resultado de este servicio de llamadas de entrada y salida fue el siguiente:

Llamadas de salida	
Tipo	Número de llamadas
Máximo en un mes	3,178
Promedio mensual	568

**Nota:** Con un tiempo de atención promedio por llamada de Retorno de 3 minutos

Las campañas se realizan de acuerdo a las necesidades que al respecto requieran las áreas del Instituto. No todos los meses se requieren campañas, y cuando se requieren la volumetría es variable, pudiendo ser pocas llamadas de salida, hasta incluso cientos de llamadas.

El costo de la llamada de salida se pagará si fue contactada, es decir, que alguna persona contestó.

### Canal de comunicación 3. Envío de SMS

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** brindará el canal de comunicación de envío de mensajes de texto (SMS) a las personas trabajadoras, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona.

Este canal permite el envío de mensajes de texto cortos hacia dispositivos móviles. Los mensajes SMS que se envían regularmente tienen una longitud de alrededor de 160 caracteres. Cada mensaje se considerará de longitud máxima de 160 caracteres, y en el caso de que el mensaje exceda esta longitud, se cobrará en unidades de 160 caracteres.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA SMS**
  - SMS enmascarado de 1 vía y 2 vías
  - Número corto exclusivo
  - Número corto compartido
  - Número largo aleatorio
  - Número largo internacional (13 dígitos)

Como dato de referencia, durante 2023, se envió el siguiente volumen de mensajes de SMS:

SMS

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

Concepto	Número de SMS
Máximo en un mes	1,205,139
Promedio mensual	303,526
Mínimo	0

Las campañas se realizan de acuerdo a las necesidades que al respecto requieran las áreas del Instituto. No todos los meses se requieren campañas, y cuando se requieren la volumetría es variable, pudiendo ser pocos SMS, hasta incluso miles de SMS.

El Instituto podrá enviar una base de datos con la información de contactos o destinatarios de mensajes a los cuales se les podrá enviar un mensaje genérico o personalizado para cada destinatario.

Previo al envío de la campaña de SMS, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** enviará la prueba a los teléfonos celulares que indique FONACOT para después aprobar el envío.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con un servicio web disponible a través de internet, que contemple las características de seguridad necesarias para que se garantice la confidencialidad, disponibilidad y seguridad en el envío de los mensajes de texto; el cual controlará el acceso mediante usuarios y contraseñas encriptados, y estará disponible mediante internet. Para el consumo de esta modalidad de servicio, el Instituto podrá enviar como parámetros el número de teléfono al que se desea enviar el mensaje y el mensaje de texto con la longitud máxima ya especificada. **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** enviará el mensaje de forma inmediata y manejará un catálogo de códigos de respuesta mediante el cual, notificará al Instituto el resultado de la operación. El Instituto podrá enviar hasta 1,000 mensajes por mes, sin costo adicional. El costo unitario por cada SMS enviado por este medio será el mismo que corresponde a SMS solicitados mediante la compartición de una base de datos.

Estos SMS serán incluidos en los entregables para este servicio.

El costo del servicio de SMS se pagará si el envío fue exitoso.

#### Canal de Comunicación 4. Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** proporcionará un medio de comunicación de auto respuesta mediante el servicio de mensajería automatizada instantánea a las personas trabajadoras, centros de trabajo y/o ciudadanía en general, , bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona.

El canal de comunicación de mensajería automatizada podrá presentarse como ventana emergente (pop up) en la página web del Instituto FONACOT, y aparezca de forma automática para invitar a los usuarios a interactuar de manera virtual con el Instituto FONACOT. Para esto **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** habilitará un enlace que permita al Instituto integrar la funcionalidad en la página de internet del Instituto o los sistemas que este determine.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad  
Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

La Mensajería automatizada podrá utilizar inteligencia artificial para brindar respuesta a las solicitudes de las personas trabajadoras, Centros de trabajo o ciudadanía en general, de acuerdo a las opciones de pregunta y respuesta que indique FONACOT.

El usuario podrá navegar en los niveles que establezca el Instituto.

Como dato de referencia, durante 2023 por mensajería automatizada instantánea que se dieron las siguientes interacciones:

Mensajería automatizada instantánea	
Concepto	Número de interacciones
Máximo en un mes	260,047
Promedio mensual	151,419

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** cuenta con el software o aplicación para implementar el servicio de chatbot, que permita la interacción entre las personas trabajadoras, centros de trabajo o ciudadanía en general para brindar las respuestas automáticas, y de re direccionamiento a un operador en caso de que las respuestas automáticas no sean suficientes para la persona trabajadora o centros de trabajo, así como realizar los cambios o actualizaciones de las respuestas. Para esto realizará consultas a los sistemas o bases del Instituto FONACOT, para brindar la información necesaria.

El costo del servicio del Chatbot se pagará por interacción, es decir, interacción se refiere a la comunicación que se tiene entre 2 personas (chatbot-persona o persona a persona) que se envían y reciben mensajes instantáneos.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA CHATBOT**
- **FICHA TÉCNICA WHATSAPP BUSINESS**
  - Mensajería integrada con BOT (WhatsAppBot)
  - Respuestas personalizadas
  - Atención con agente humano
  - Enmascarado

#### Canal de Comunicación 5. Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta)

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** proporcionará un medio de comunicación mediante el cual el Instituto podrá solicitar a **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** el envío masivo de mensajería automatizada instantánea a las personas trabajadoras, centros de trabajo y/o ciudadanía en general. El Instituto entregará la base de datos específica con los datos de contacto que se entregará acompañada del mensaje a transmitir y las posibles opciones de respuesta que podrá seleccionar el receptor. **Mi**

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

**representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** entregará en el tiempo indicado el resultado de las respuestas recibidas.

Se estima un volumen de mensajes de:

Mensajería automatizada instantánea	
Concepto	Número de interacciones
Máximo en un mes	570,304
Promedio mensual	90,923

Previo al envío de la campaña de Mensajería instantánea, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** enviará la prueba a los teléfonos celulares o medio que indique FONACOT para después aprobar el envío.

El costo del servicio de mensajería instantánea (mensaje con respuesta), se pagará si el envío y respuesta fue exitoso.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA SMS**
  - SMS enmascarado de 1 vía y 2 vías
  - Número corto exclusivo
  - Número corto compartido
  - Número largo aleatorio
  - Número largo internacional (13 dígitos)
- **FICHA TÉCNICA CHATBOT**
- **FICHA TÉCNICA WHATSAPP BUSINESS**
  - Mensajería integrada con BOT (WhatsAppBot)
  - Respuestas personalizadas
  - Atención con agente humano
  - Enmascarado

#### Canal de Comunicación 6. Mensajería instantánea con respuesta personalizada

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** proporcionará un medio de comunicación mediante mensajería instantánea a las personas trabajadoras, centros de trabajo y/o ciudadanía en general, , bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona para lo cual proveerá los asesores que el Instituto indique.

El canal de comunicación de mensajería instantánea personalizada podrá presentarse como ventana emergente (pop up) en la página web del Instituto FONACOT y/o en la plataforma que señale este último, y aparezca de forma automática para

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

invitar a los usuarios a interactuar con un representante del Instituto FONACOT. Este servicio regularmente se habilitará mediante una opción del Canal de comunicación 4. Mensajería automatizada instantánea (Chatbot).

Asimismo, la mensajería instantánea personalizada permitirá anclarse a los canales digitales de contacto que señale el Administrador del contrato.

El asesor atenderá las solicitudes de información que requieran las personas trabajadoras, los Centros de trabajo y el público en general y utilizará las herramientas de consulta que le proveerá el Instituto.

En el caso de que sea requerido por el Instituto, el asesor enviará los mensajes proporcionados por el Administrador del Contrato a números de celular específicos, de acuerdo a los diálogos proporcionados.

El costo del servicio de mensajería instantánea con respuesta personalizada, se pagará por interacción, es decir, interacción se refiere a la comunicación que se tiene entre 2 personas (chatbot-persona o persona a persona) que se envían y reciben mensajes instantáneos.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA SMS**
  - SMS enmascarado de 1 vía y 2 vías
  - Número corto exclusivo
  - Número corto compartido
  - Número largo aleatorio
  - Número largo internacional (13 dígitos)
- **FICHA TÉCNICA CHATBOT**
- **FICHA TÉCNICA WHATSAPP BUSINESS**
  - Mensajería integrada con BOT (WhatsAppBot)
  - Respuestas personalizadas
  - Atención con agente humano
  - Enmascarado

#### Canal de comunicación 7. Correo electrónico

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** proporcionará el canal de comunicación de Correo electrónico masivo para atender necesidades de campañas de comunicación específicas del Instituto, , bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona. Para la ejecución de las campañas el Instituto enviará las bases de datos correspondientes con la información de contactos, contenidos y formato.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

  
Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

Las campañas se realizan de acuerdo a las necesidades que al respecto requieran las áreas del Instituto. No todos los meses se requieren campañas, y cuando se requieren la volumetría es variable, pudiendo ser pocos correos, hasta incluso miles de correos.

Se estima un volumen de mensajes de:

Mensajería automatizada instantánea	
Concepto	Número de interacciones
Máximo en un mes	598,401
Promedio mensual	398,305

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con un servicio web disponible a través de internet, que contemple las características de seguridad necesarias para que se garantice la confidencialidad, disponibilidad y seguridad en el envío de los correos electrónicos; el cual controlará el acceso mediante usuarios y contraseñas encriptados, y estará disponible mediante internet. Para el consumo de esta modalidad de servicio, el Instituto podrá enviar como parámetros la cuenta de correo electrónico al que se desea enviar el mensaje y el contenido que se desea transmitir. **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** enviará el mensaje de forma inmediata y manejará un catálogo de códigos de respuesta mediante el cual, notificará al Instituto el resultado de la operación. El Instituto podrá enviar hasta 1,000 mensajes por mes, sin costo adicional. El costo unitario por cada correo electrónico enviado por este medio será el mismo que corresponde a correos electrónicos solicitados mediante la compartición de una base de datos.

Estos correos electrónicos serán incluidos en los entregables para este servicio.

El costo del servicio de correo electrónico, se pagará si el envío fue exitoso.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA CORREO ELECTRÓNICO MASIVO**

**Canal de Comunicación 8. Validación de los datos de la persona trabajadora**

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** operará este canal para validación de datos de las personas trabajadoras, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona, en el horario de atención de las sucursales, el cual puede ser de lunes a sábado o incluso domingos y el horario que se indique, según las necesidades del Instituto FONACOT, con el objeto de corroborar el teléfono de la persona trabajadora y/o algún otro dato que establezca el Instituto FONACOT para el otorgamiento de crédito.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad  
Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

- **FICHA TÉCNICA OUTBOUND - LLAMADAS DE SALIDA**

La validación de datos de la persona trabajadora se hará mediante llamada telefónica; y si el Instituto lo determina se podrá utilizar algún medio alternativo, como SMS, WhatsApp o cualquier otro. Medio.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA SMS**
  - SMS enmascarado de 1 vía y 2 vías
  - Número corto exclusivo
  - Número corto compartido
  - Número largo aleatorio
  - Número largo internacional (13 dígitos)
- **FICHA TÉCNICA CORREO ELECTRÓNICO MASIVO**
- **FICHA TÉCNICA CHATBOT**
- **FICHA TÉCNICA WHATSAPP BUSINESS**
  - Mensajería integrada con BOT (WhatsAppBot)
  - Respuestas personalizadas
  - Atención con agente humano
  - Enmascarado

Para la validación, el asesor utilizará las herramientas en línea que le proveerá el Instituto a **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**. Por otra parte, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con una mesa de ayuda que brinde apoyo a las sucursales del Instituto FONACOT para el seguimiento de la validación de datos de la persona trabajadora, así como el reenvío de dichas validaciones.

Como dato de referencia, durante 2023 se realizaron las siguientes llamadas de validación de datos de la persona trabajadora, por lo que se estima la siguiente volumetría:

Llamadas para validación de datos de la persona trabajadora	
Tipo	Número de llamadas
Máximo en un mes	175,207
Promedio mensual	141,741
Mínimo	0

**Nota:** Con un tiempo promedio por llamada de 37 segundos.

El costo de la llamada de validación, se pagará si fue contactada, es decir, que alguna persona contestó.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

## Partida 2. Servicio Especializado de Cobranza.

El servicio especializado de cobranza proporcionará un máximo de 125 Unidades de Servicio de Cobranza, mediante las cuales los Asesores Especializados de Cobranza realizarán las siguientes actividades, orientadas al acreditado y Centros de Trabajo con incumplimiento en pagos, acreditados sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado.

- Llamadas telefónicas de cobranza al acreditado y Centros de Trabajo
- Atención a llamadas telefónicas del acreditado y Centros de Trabajo para gestiones de cobranza (llamadas de entrada)
- Mensajes de texto de cobranza a los acreditados y Centros de Trabajo (WhatsApp y SMS)
- Correos electrónicos masivos de cobranza.

El número de acreditados, promedio mensual que se enviarán al Servicio Especializado de Cobranza será de 250,000 considerando que podrán tener más de un crédito y que la gestión será por acreditado. En relación a lo anterior se describe los atrasos que componen el número de acreditados promedio mensual.

Segmento	Atraso	Número de acreditados promedio (mensual)
1	Acciones Preventivas* (cero atraso mensual)	90 mil
2	De 1 a 4 atrasos mensuales	30 mil
3	5 atrasos mensuales o más	130 mil

\*Acciones preventivas. -contactar al acreditado para informarle sobre la situación de su crédito, los mecanismos de protección de pagos aplicables y la fecha de su pago.

El anterior recuadro sirve como referencia de la segmentación del número de acreditado promedio. El Instituto podrá modificar, en cualquier momento, de acuerdo a la estrategia de cobranza que establezca, el número de acreditado promedio mensual de cada segmento, considerando que el promedio mensual total será de 250,000.

A continuación, se señala la cantidad promedio mensual por cada uno de los servicios de cobranza solicitados.

Servicio	Cantidad promedio (mensual)
Llamadas de salida*	800 mil

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

Llamadas de entrada	250 mil
WhatsApp	25 mil-50 mil
SMS	200 mil-275 mil
Correo electrónico	200 mil-275 mil

En promedio se realizarán hasta 3 intentos de contacto por crédito enviado de manera mensual, dependiendo del segmento de la cartera. Las llamadas serán distribuidas de acuerdo con la Estrategia de Cobranza establecida por el Instituto FONACOT.

### Unidades de servicio de cobranza

El servicio especializado de cobranza proporcionará estaciones de trabajo mediante las cuales los Asesores Especializados de Cobranza realicen llamadas telefónicas (números fijos y celulares) al acreditado y a los Centros de Trabajo con incumplimiento en pagos, así como al acreditado sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado; que el Instituto FONACOT le proporcione, con el fin de efectuar acciones de recuperación, así como acciones preventivas para fomentar hábito de pago y campañas especiales de acuerdo con la estrategia establecida por el Instituto.

Los Asesores Especializados de Cobranza confirmarán los datos del trabajador, proporcionarán información respecto del adeudo del crédito, tendrán la facultad de enviar la referencia bancaria por correo y/o mensajes para la realización del pago y, en los casos en que se tenga promesa de pago, darán seguimiento de forma semanal, a través de la verificación en el sistema institucional de crédito, de la realización del pago del crédito.

Queda estrictamente prohibida la ejecución de conductas abusivas y coercitivas por parte de los Asesores Especializados de Cobranza hacia los acreditados, por lo que el Instituto FONACOT establecerá, coordinadamente con **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, el contenido de los guiones o scripts para la comunicación con los acreditados y Centros de Trabajo.

Así mismo, queda estrictamente prohibido que el Servicio Especializado de Cobranza reciba pago alguno en efectivo, por lo que las personas acreditadas o Centros de Trabajo realizarán el depósito del pago del crédito a través de referencias bancarias, a las cuentas del Instituto.

### Atención a llamadas telefónicas del acreditado y Centros de Trabajo

El Servicio Especializado de Cobranza atenderá las llamadas telefónicas de acreditados y Centros de Trabajo con incumplimiento en pagos, acreditados sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado, como respuesta a las llamadas realizadas y/o servicios de mensajería o en caso de que requiera liquidar su crédito. Las llamadas de entrada de cobranza podrán hacerse al mismo número de atención a clientes, siempre que exista un menú para elegir la opción de cobranza con el fin de que estas llamadas sean dirigidas a los asesores especializados de cobranza.

Queda estrictamente prohibida la ejecución de conductas abusivas y coercitivas por parte de los Asesores Especializados de Cobranza hacia los acreditados, por lo que el Instituto FONACOT establecerá, coordinadamente con **Mi representada Bufete**

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

**Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, el contenido de los guiones o scripts para la comunicación con los acreditados y Centros de Trabajo.

El Instituto FONACOT capacitará al Líder del Proyecto y Capacitador de Cobranza, a fin de que conozcan el enfoque de servicio, el proceso de originación y administración del crédito FONACOT, que permita la adecuada atención de cada uno de los segmentos (portafolios) de la cartera a atender, con la finalidad de que se puedan replicar las capacitaciones a los Asesores Especializados de Cobranza.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA IVR**
- **FICHA TÉCNICA INBOUND - LLAMADAS DE ENTRADA**

#### Mensajes de texto (WhatsApp y SMS) y correo electrónico

El Servicio Especializado de Cobranza enviará mensajes de texto (WhatsApp, SMS, Chatbot) y correos electrónicos de manera individual y masiva, a los acreditados y Centros de Trabajo con incumplimiento en pagos, acreditados sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado para realizar las acciones de cobranza.

Queda estrictamente prohibida la ejecución de conductas abusivas y coercitivas hacia los acreditados, por lo que el Instituto FONACOT establecerá, coordinadamente con **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, el contenido de los mensajes para los acreditados y Centros de Trabajo.

Se podrá solicitar en cualquier momento, modificaciones a las campañas enviadas, en caso requerido y éstas pueden ser, por ejemplo: agregar mensajes promocionales, información complementaria o de nuevos productos.

Para el servicio de WhatsApp y SMS, se requiere que el acreditado visualice un número único etiquetado como "Recuperación INFONACOT".

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA SMS**
  - SMS enmascarado de 1 vía y 2 vías
  - Número corto exclusivo
  - Número corto compartido
  - Número largo aleatorio
  - Número largo internacional (13 dígitos)
- **FICHA TÉCNICA CORREO ELECTRÓNICO MASIVO**
- **FICHA TÉCNICA CHATBOT**
- **FICHA TÉCNICA WHATSAPP BUSINESS**

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

- Mensajería integrada con BOT (WhatsAppBot)
- Respuestas personalizadas
- Atención con agente humano
- Enmascarado

#### Estrategia de cobranza y evaluación del servicio.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** como prestador del Servicio Especializado de Cobranza, llevará a cabo las reuniones necesarias con el administrador del contrato, con el fin de implementar las estrategias de cobranza definidas por el Instituto y realizar evaluaciones periódicas del servicio.

#### 8. INFRAESTRUCTURA O REQUERIMIENTOS PARA EL SERVICIO

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con la siguiente infraestructura operativa y física para los servicios solicitados. **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** considera, para cada partida la infraestructura necesaria para la prestación de servicios.

##### 8.1 Respuesta de Voz Interactiva - IVR

Para la recepción de llamadas, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con un sistema de Respuesta de Voz Interactiva, IVR (por sus siglas en inglés) con mensaje de saludo y bienvenida, así como permitir ingresar grabaciones de mensajes promocionales o de nuevos productos, antes de las opciones de menú e incluso al momento de poner en espera alguna llamada.

El menú del IVR que se utilizará será definido por el Administrador del contrato en un plazo no mayor a cinco días naturales después del fallo.

El IVR será interactivo, es decir, que tenga la capacidad para proporcionar respuestas automatizadas de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT, así como brindar la opción para pasar la llamada para ser atendido por un asesor telefónico. Con capacidad para navegar en al menos dos niveles.

Los Administradores del contrato podrán solicitar la realización de 10 actualizaciones mayores por año a la estructura del árbol del IVR, mismas que pueden incluir agregar una nueva opción de menú, entre otras.

Asimismo, los Administrador del contrato, podrán solicitar en cualquier momento, modificaciones menores en caso requerido y éstas podrán ser: agregar mensajes promocionales, información y/o música, entre otras.

El IVR proporcionará siempre la opción al usuario para manifestar observaciones a un operador, para sugerencias o quejas.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA IVR**

## 8.2 Distribución Automática de llamadas (ACD)

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** cuenta con un ACD que permita:

- Identificación automática de llamadas entrantes a través del número telefónico.
- Ruteo inteligente de llamadas telefónicas.
- Administración de voz con ruteo inteligente.
- Posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados, y que genere estadísticas de flujo de llamadas y personal disponible en tiempo real, teniendo el Administrador del contrato acceso total a la información en sitio.
- La plataforma de **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** cuenta con la habilidad de configurar a los asesores telefónicos por perfil y grupos.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA ACD, CTI, CDR**

## 8.3 Aplicaciones de Integración de Telefonía Informática (CTI)

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** proporcionará al asesor telefónico desde su estación de trabajo las aplicaciones CTI para que pueda registrar y consultar información sobre:

- Registrar información general de la persona trabajadora o Centro de Trabajo.
- Registrar motivo de la llamada.
- Registrar fecha y horario de inicio de eventos.
- Interactuar con aplicaciones de terceros, proporcionadas por el Instituto.
- Consultar las guías interactivas que orienten sobre los trámites del Instituto FONACOT.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA ACD, CTI, CDR**

Para el servicio de especializado de cobranza, contará con un sistema que permita al Asesor Especializado de cobranza visualizar, registrar y/o consultar desde su estación de trabajo la información general del acreditado y Centro de Trabajo

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

con incumplimiento en pagos, acreditados sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado y de su adeudo, resumen de diálogos, registros, promesas de pago y cualquier información relevante que permita realizar las acciones de cobranza.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA CRM**

#### 8.4 Marcaciones

Para el servicio se requiere que **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** cuente con las marcaciones siguientes en las llamadas de salida:

- Marcación Manual.
- Marcación progresiva.
- Marcación predictiva.

Para el servicio de llamadas especializadas de Cobranza, partida 2, se contará con un marcador predictivo para realizar llamadas por lote de manera automática, para que una vez que el acreditado o Centro de Trabajo responda, sea transferido a un Asesor Especializado de Cobranza.

El servicio de marcación predictiva transferirá las llamadas que son contestadas por personas, a los Asesores Especializados de Cobranza.

La plataforma de marcación predictiva del Servicio Especializado de Cobranza contará con la habilidad de configurar a los asesores telefónicos por perfil y segmento de cartera.

El servicio de Marcación predictiva generará estadísticas de flujo de llamadas y personal disponible en tiempo real, teniendo el Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza, acceso total a la información generada.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA OUTBOUND - LLAMADAS DE SALIDA**
- **FICHA TÉCNICA CONSOLA DE MONITOREO**

#### 8.5 Grabación de llamadas

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación de voz de las llamadas, que permita almacenar de

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

manera dinámica y en formato digital, el 100% de las llamadas que los asesores telefónicos atiendan o realicen y desde el momento en que entran en contacto con una persona trabajadora, centro de trabajo o ciudadano.

El almacenamiento de las grabaciones de las llamadas de entrada, de salida y validación de datos de la persona trabajadora, estarán disponibles para FONACOT en línea a partir de la conclusión de la llamada y desde el inicio de la vigencia del contrato y hasta la terminación del mismo, además será entregado en medio magnético u óptico al Instituto FONACOT de manera mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.

Para el caso de las llamadas de quejas, recomendaciones y sugerencias se recibirán y documentarán de forma inmediata para turnarlas al Administrador del contrato o al que este designe, vía correo electrónico con la descripción de la queja, recomendaciones y sugerencias para su atención.

Asimismo, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** proporcionará un portal o medio magnéticos para que el Administrador del contrato o al que este designe, pueda acceder a grabaciones históricas.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA GRABACIÓN (DE VOZ, PANTALLAS Y CHATS)**

## 8.6 Calibración del servicio

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** facilitará las herramientas para efectuar reuniones de calibración (monitoreo y evaluación de llamadas) de acuerdo con la periodicidad que el Administrador del contrato establezca para unificar criterios de evaluación y homologar la información que se proporciona en el servicio.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA SUPERVISIÓN Y CALIDAD**

## 8.7 Supervisión remota

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** proporcionará a los Administradores del contrato o al que este designe, las facilidades para poder realizar el monitoreo aleatorio de las llamadas en línea de los asesores telefónicos, según convenga al Instituto FONACOT.

Adicionalmente, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** pondrá a disposición de los Administradores del contrato y a los que este designe, el acceso en línea vía web, donde dichos usuarios puedan revisar los resultados y evidencias de las gestiones realizadas en tiempo real, para monitorear la operación y sus indicadores

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

de servicio, por lo que, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con la infraestructura necesaria para presentar como parte del monitoreo, cuando menos las siguientes funciones:

- Monitoreo silencioso.
- Monitoreo remoto vía Internet.
- Monitoreo de llamadas en tiempo real.
- Acceso a la pantalla del Asesor Telefónico.
- Intervención de la llamada por el supervisor.

Para asegurar la calidad del servicio proporcionado por los asesores telefónicos de **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, se permitirá que, en caso de una mala atención que se detecte en los audios o grabaciones, se tomen medidas correctivas, entre las cuales se podrá solicitar incluso la baja del operador o asesor telefónico.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** proporcionará, al Administrador del Contrato o a quien este designe, el acceso remoto a los indicadores de servicio en tiempo real, con al menos la siguiente información:

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **FICHA TÉCNICA CONSOLA DE MONITOREO**
- **FICHA TÉCNICA SUPERVISIÓN Y CALIDAD**

Indicadores del servicio Llamadas de entrada:

- Llamadas en IVR.
- Llamadas en espera.
- Llamadas activas.
- Llamadas mayores a 10 minutos.
- Llamadas recibidas.
- Llamadas contestadas.
- Llamadas abandonadas.
- Nivel de servicio.
- Llamadas atendidas por IVR.
- Porcentaje de abandono.
- Tiempo promedio con agente
- Asesores telefónicos en operación.
- Asesores telefónicos activos.
- Asesores telefónicos disponibles.
- Datos de la atención (Asesor, Nombre del cliente, estatus de la llamada, hora de inicio de llamada, duración y número telefónico)

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

  
Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

#### Indicadores del servicio llamadas de salida Call Back

- Llamadas activas.
- Nivel de contacto (porcentaje).
- Llamadas realizadas.
- Llamadas exitosas.
- Llamadas no exitosas.
- Número de marcaciones.
- Cumplimiento de meta (número y porcentaje).
- Asesores telefónicos en operación.
- Asesores telefónicos activos.
- Asesores telefónicos disponibles.
- Asesores telefónicos en receso.

#### Indicadores del servicio llamadas telefónicas de salida

- Contactados diario
- Llamadas activas.
- Llamadas realizadas.
- Llamadas exitosas.
- Llamadas no exitosas.
- Número de marcaciones.
- Cumplimiento de meta (número y porcentaje).
- Asesores telefónicos en operación.
- Asesores telefónicos activos.
- Asesores telefónicos disponibles.
- Asesores telefónicos en receso.

#### Indicadores del servicio de validación de datos de la persona trabajadora

- Nombre del servicio.
- Número de solicitud.
- Solicitud de validación en espera.
- Solicitud de validación asignadas.
- Solicitud de validación confirmadas.
- Solicitud de validación rechazadas.
- Solicitud de validaciones totales.
- Asesores telefónicos en operación.
- Asesores telefónicos activos.
- Asesores telefónicos disponibles.
- Datos de la atención (Asesor, cliente, número del cliente, hora de inicio, duración y estatus de la llamada).

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

#### Indicadores del servicio de mensajería instantánea (Chatbot)

- Nombre del servicio.
- Teléfono de recepción del servicio.
- Chats del día.
- Mensajes enviados.
- Mensajes recibidos.
- Total contactos en sesión.
- Nivel de servicio.
- Datos de la atención (Cliente, número del cliente, hora de inicio, duración y opción para ver la interacción en tiempo real).

#### Indicadores del servicio de mensajería instantánea personalizada

- Nombre del servicio.
- Teléfono de recepción del servicio.
- Chats del día.
- Mensajes enviados.
- Mensajes recibidos.
- En espera por atención de agente.
- Agentes en línea.
- Agentes en receso.
- Agentes conectados.
- Total contactos con Bot.
- Solicitudes de receso.
- Total contactos con agente.
- Recesos autorizados.
- Total contactos en sesión.
- Mensajes no leídos fuera de horario.
- Nivel de servicio.
- Datos de la atención (Cliente, número del cliente, agente, hora de inicio, duración y opción para ver la interacción en tiempo real).
- Apartado de la información de SMS enviados y Mensajería Automatizada Instantánea para consultar los mensajes enviados

Así mismo, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** integrará tres indicadores adicionales por servicio en el momento que lo requieran los Administradores del contrato y será sin costo alguno para el Instituto FONACOT.

Los indicadores proporcionarán información en tiempo real, para que se consulten en el momento que lo requiera, o algún otro periodo determinado por los Administradores del contrato del Instituto FONACOT.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

  
Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

## 8.8 Instalaciones

- **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con un sitio o sede principal en la Ciudad de México, para proporcionar adecuadamente para la partida 1 servicio de canales de atención a clientes y partida 2 servicio especializado de cobranza, así como contar con herramientas de cómputo, software, hardware, accesorios y componentes periféricos.
- Las Unidades de Servicio de Cobranza contarán con separación por módulo y estarán provistas con diadema telefónica ergonómica y equipo de cómputo, equipado con las aplicaciones que se requieran para la prestación de los servicios conectada a la red de datos del Centro de Atención Telefónica.
- **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con la infraestructura lista para incrementar mínimo el 20% el servicio, de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT, en cuanto a volumen por temporalidades cortas o bien por días específicos por eventos extraordinarios.
- **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contarán con un sitio o sede alterna con capacidad, disponibilidad y condiciones operativas mínimas para la continuidad de la prestación del servicio para el caso de contingencia.
- Independientemente de la contingencia, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, será responsable de mantener la continuidad de los servicios.
- **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** evidenciará que cuenta con planes de recuperación para asegurar la continuidad del servicio en la sede alterna en caso de contingencia.
- Todos los servicios operarán en el sitio principal, y en caso de contingencia que impida la operación adecuada del sitio principal **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** trasladará la operación al sitio alterno. El traslado de la operación de las instalaciones principales al sitio alterno, no será mayor a 24 horas.
- Todos los equipos que utilice **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** para prestar los servicios y toda su infraestructura informática, de seguridad y de comunicaciones estarán soportados por dispositivos UPS, con capacidad para soportar las fallas de suministro eléctrico por lo menos 10 minutos, tanto en el sitio principal como en el sitio alterno.
- **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará, tanto el sitio principal como en el sitio alterno, con una planta de suministro eléctrico de emergencia que soporte el suministro de electricidad por tiempo indefinido para las estaciones de trabajo, así como la infraestructura tecnológica que soporte la operación.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con cámaras de circuito cerrado en los pisos de la operación, a través de una interfaz web, accesible desde cualquier punto con acceso a internet para el monitoreo en tiempo real de la operación del servicio. **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** proporcionará la herramienta y accesos a los Administradores del contrato o al que este designe para el monitoreo de las cámaras de circuito cerrado.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **SITIO PRINCIPAL Y SITIO ALTERNO**

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **PROCESOS Y EVIDENCIA DE BCP / DRP / BIA:**
  - **BCP - Plan de Continuidad de Negocio (Business Continuity Plan)**
  - **DRP - Plan para Recuperación de Desastres (Disaster Recovery Plan)**
  - **BIA - Análisis de impacto de negocio (Business Impact Analysis)**
  - **DIAGRAMA DE MANDO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA**

## 9. TELECOMUNICACIONES

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para cumplir con las especificaciones de este Anexo técnico, para cada partida.

### 9.1 Red principal y de redundancia.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada:**

- Contará con enlaces redundantes (principal y alternativo) de internet que provea un esquema de redundancia a través de túneles seguros de comunicación (VPN Site to Site) entre el centro de operaciones y el centro de datos del Instituto FONACOT, en cada uno de las sedes (principal y alternativo)
- Ante una afectación del enlace (principal), realizar las configuraciones necesarias para recuperar la comunicación con los sistemas y plataformas del Instituto FONACOT a través del esquema de redundancia. Una vez restaurado y estabilizado el enlace (principal), realizar las configuraciones para retornar la comunicación por este medio. En ambos casos, el tiempo de recuperación de la comunicación no excederá de 10 minutos.
- Asignar el ancho de banda adecuado a cada uno de los enlaces de Internet para cumplir con los niveles de servicio establecidos en este Anexo técnico. La utilización de cada uno de los enlaces no sobrepasará el 70% de su capacidad, si fuera éste el caso, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** realizará lo necesario para cumplir con la utilización de capacidad requerida.
- La gestión, implementación, componentes y recursos que sean necesarios para la integración y operación de los enlaces de Internet serán de la total responsabilidad de **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, incluyendo los costos de contratación, instalación, renta mensual, incrementos de ancho de banda, soporte técnico, entre otros.
- Los enlaces serán proporcionados por diferentes Carriers.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **ENLACES DE INTERNET, TRONCALES DIGITALES, SMS Y CONTRATOS DEL SERVICIO**
  - Redundancia en troncales digitales
  - Proveedores de internet para brindar el servicio
- **DIAGRAMA DE INTERCONEXIÓN CON REDUNDANCIA**
  - Redundancia en firewalls
  - Redundancia en la red local
  - Redundancia en servidores y bases de datos

## 9.2 Telefonía

Para el servicio de llamadas de entrada, el Instituto FONACOT, a través de su proveedor designado, proporcionará a **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, para ambas partidas, las troncales SIP para la recepción de las llamadas a través del número 55 8874 7474 y/o el que señale el Instituto FONACOT durante la vigencia del servicio.

La solución se conectará a la PSTN a través de enlaces IP, las cuales cuentan con las siguientes características:

- Enlace con interfaz RJ45
- Protocolo SIP RFC 3261
- Códec G.729 con un ancho de banda de 32 Kbps por canal a 20 ms.

Para lo cual, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** considerará para la acometida y la interconexión a estos enlaces IP, el hardware, configuración y el licenciamiento necesario para soportar como mínimo 250 (canales) llamadas simultáneas, así como la posibilidad de requerirse soportar una solución con redundancia.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con la capacidad de re-direccionar llamadas a números que el Instituto FONACOT indique.

Para cada partida considera:

Para el servicio de llamadas de salida, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con las troncales necesarias y los números telefónicos para las llamadas de salida y validación de datos del trabajador.

Para ello informará por escrito, a los Administradores del contrato, con 5 días naturales antes del inicio del servicio, los números telefónicos que va a utilizar y si hubiere algún cambio, de igual forma informará por escrito. Esto aplica también para los números que se utilizará en los servicios de SMS y Mensajería instantánea.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

  
Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** será responsable de la contratación de servicios de telefonía con cobertura nacional y con todos los carriers de telefonía fija y móvil en operación en territorio nacional.

Para el servicio especializado de cobranza, partida 2, será contará con:

- Para las llamadas realizadas, troncales basadas en el protocolo de iniciación de sesión para una plantilla máxima de 125 Asesores Especializados de Cobranza disponibles para atender el servicio solo del Instituto FONACOT.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **ENLACES DE INTERNET, TRONCALES DIGITALES, SMS Y CONTRATOS DEL SERVICIO**
  - Redundancia en troncales digitales
  - Proveedores de internet para brindar el servicio

### 9.3 Seguridad y comunicaciones

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** demostrará que cuenta con Infraestructura para la administración y control centralizado de los equipos de cómputo, directivas de seguridad, antivirus, acceso de usuario controlados por usuario y contraseña, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras de escritorio y laptops, con discriminación de función (bloqueo de componentes, o no contar con unidades lectoras de CD, memorias USB, permitiendo exclusivamente el uso de teclado, ratón y diadema).

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **DIRECTIVAS DE SEGURIDAD DE EQUIPOS**

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** para brindar la atención a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, se auxiliará mediante las herramientas que ponga a su disposición el Instituto, para consultar la información del cliente FONACOT (trabajadores y/o centros de trabajo), para ello, el Instituto FONACOT proporcionará los accesos necesarios, usuarios y claves mediante las cartas de resguardo de acceso que el Instituto establezca, misma que será firmará por cada una de las personas involucradas en la operación del servicio.

Como parte de la Ley General de Protección Civil, en su artículo 7, fracción VII, en donde establece que el Ejecutivo Federal, en materia de protección civil, dicta los lineamientos generales en materia de protección civil para inducir y fomentar que el principio de la Gestión Integral de Riesgos y la Continuidad de Operaciones, sea un valor de política pública y una tarea transversal para que con ello se realicen acciones de orden preventivo, con especial énfasis en aquellas que tienen relación

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

directa con la salud, la educación, el ordenamiento territorial, la planeación urbano-regional, la conservación y empleo de los recursos naturales, la gobernabilidad y la seguridad. En consecuencia, la Coordinación Nacional de Protección Civil, a través de la Dirección General de Vinculación, Innovación y Normatividad en materia de protección civil, busca la incorporación de mejores prácticas en el ámbito de la Continuidad de Operaciones como una herramienta de prevención fundamental en las organizaciones públicas y privadas, que permita prever e implementar acciones de preparación y respuesta para la atención oportuna de aquellos fenómenos que afecten la consecución de actividades en el gobierno y en los diversos sectores del país, teniendo como principales pilares los siguientes modelos: Plan de continuidad de negocios y Continuidad de Gobierno.

Por lo que, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** mostrará en su propuesta técnica, información documental mediante la cual demuestre que realiza periódicamente simulacros efectivos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), y en su caso, se realizó el traslado de la operación como simulacro de emergencia. Asimismo, mostrarán los procesos y actividades relacionados al Análisis de Impacto al Negocio (BIA) en caso de interrupción del servicio, en el que se consideren la evaluación de riesgos, la probabilidad de ocurrencia de los incidentes, de tal manera que se pueda conocer la materialización de algún evento y sea posible su valoración.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **PROCESOS Y EVIDENCIA DE BCP / DRP / BIA:**
  - **BCP - Plan de Continuidad de Negocio (Business Continuity Plan)**
  - **DRP - Plan para Recuperación de Desastres (Disaster Recovery Plan)**
  - **BIA - Análisis de impacto de negocio (Business Impact Analysis)**
  - **DIAGRAMA DE MANDO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA**

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** demostrará que cuenta con la certificación ISO 9001, e ISO 27001, así como mostrar los resultados de sus auditorías año con año, durante la prestación del servicio. Estas certificaciones se presentan en el presente proceso de licitación.

En el documento **INFRAESTRUCTURA**, se presenta:

- **ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad**
- **ISO 27001:2022 Sistema de gestión de seguridad de la información**

## 10.COMUNICACIÓN

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

  
Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

Toda la comunicación electrónica entre los Administradores del Contrato o con el personal que estos designe y **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** se realizarán con dominios institucionales de **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**. En ningún caso se realizará a través de dominios de mensajería gratuita como Gmail, Yahoo!, Hotmail entre otros, por lo que contará con una dirección y dominio de internet verificable.

## 11. TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS

### Inicio de la prestación del servicio

Por la naturaleza del servicio, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, contará con toda la infraestructura, instalación, configuración y puesta a punto con al menos 3 días naturales de anticipación al inicio del servicio, por lo que contará con un máximo de 30 días naturales a partir de la fecha del fallo y antes del inicio de la prestación del servicio, para realizar las actividades de implementación del servicio. En este periodo se realizarán reuniones de trabajo con **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** saliente para recibir la transferencia de conocimiento, las bases de datos y la transición del servicio a fin de que no se afecte la continuidad operativa del servicio y se realicen las pruebas necesarias.

Para garantizar la continuidad del servicio **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** realizará lo siguiente:

- Proporcionar un plan de trabajo que contenga los tiempos estimados para la implementación y habilitación de los servicios, con motivo de la celebración del contrato correspondiente, en el cual detallará las actividades a efectuar. Este plan se entregará hasta 3 días hábiles posteriores a la junta de inicio del proyecto.

En acompañamiento al nuevo prestador del servicio, que será de 30 días naturales o lo que se pueda llevar en las labores de transferencia y/o migración de los servicios.

Los Administradores del contrato coordinarán la capacitación de inducción y para la prestación del servicio, dirigida al personal de **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, misma que incluirá la forma de operar las herramientas que ponga el Instituto para la disposición de **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, en los 15 días naturales antes del inicio de prestación del servicio.

El costo de la transición y migración de cada una de las actividades iniciales para la prestación del servicio antes descritas, correrá a cargo de **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** entrante, sin costo para el Instituto FONACOT.

El Líder del proyecto de **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, a fin de garantizar el correcto inicio del servicio, el cumplimiento de los niveles de servicio y los entregables, se presentará al día hábil siguiente del fallo de la licitación, en Insurgentes Sur 452, piso 5, colonia Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, en la Subdirección General de Productos Digitales para revisar el plan de trabajo de inicio de los servicios.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

### Conclusión del servicio

Al finalizar el contrato, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, además de la operación continua, ininterrumpida y conforme a los horarios y niveles de servicios, realizará las actividades necesarias para permitir la transición y migración de los servicios al nuevo prestador del servicio que indique FONACOT, brindando todo el apoyo, acompañamiento y soporte necesario, así como todas las facilidades de acceso a la información, bases de datos y documentación que el Instituto FONACOT señale.

Para garantizar la continuidad del servicio **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** realizará lo siguiente:

- Proporcionar un plan de transición y migración para el final de los servicios que prestará, con motivo de la celebración del contrato correspondiente, en el cual detallará las actividades a efectuar. Este plan se entregará para revisión y autorización del Administrador del contrato y presentará en un plazo no mayor a los 45 días naturales antes de la finalización del contrato.
- Colaborar y facilitar las labores de transferencia y migración de los servicios, proporcionando:
  - Scripts de atención.
  - Configuración de los servicios.
  - Colaboración en instalación y migración de bases de datos
  - Y toda aquella información que se identifique necesaria para la transición del servicio.

El acompañamiento al nuevo prestador del servicio, será de 30 días naturales o lo que se requiera para llevar a cabo correctamente las labores de transferencia y migración de los servicios, sin costo adicional para el Instituto.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** entregará al Administrador del contrato, al término del contrato celebrado, toda la información recibida y generada durante la vigencia del mismo, así como los materiales de capacitación y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado el Administrador del contrato para la prestación del servicio, a excepción de la que haya sido entregada previamente como cumplimiento de la obligación establecida en el apartado Entregables de este Anexo Técnico.

### 12.RECURSO HUMANO

Por la naturaleza del servicio, el personal de **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** será capacitado en los temas de otorgamiento del crédito, recuperación del crédito, productos o créditos FONACOT, consulta del sistema institucional de crédito y portales relacionados al mismo, Aplicación Móvil, Sistema de citas, así como otros que señale los Administradores del contrato. Esta capacitación se proporcionará 10 días hábiles antes del inicio del servicio y durante la vigencia del mismo cuando se requiera

Al inicio del contrato **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con la documentación comprobatoria (currículo, título, cédula profesional o certificado) del personal que proponga para proveer

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

los servicios, para acreditar que todo su personal o staff cubre el perfil solicitado en el presente Anexo Técnico. Esta documentación se mantendrá actualizada durante la vigencia del contrato.

Cualquier alta, baja o cambio relativo al personal relacionado con la prestación del servicio será notificado a los Administradores del contrato de manera semanal; en el caso del Líder del proyecto, cualquier cambio se realizará previo visto bueno del Administrador del contrato de la partida que corresponda.

En caso de baja del líder del proyecto y de algún personal en el grupo de staff, está vacante será cubierta dentro de los 15 días naturales siguientes y se comunicará el movimiento al Administrador del contrato de la partida que corresponda, mediante escrito y/o correo electrónico.

La primera capacitación será proporcionada por el personal del Instituto FONACOT, que el Administrador del Contrato de la partida que corresponda coordinara, y las posteriores serán realizadas por el personal de **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada.**

Conforme a los servicios, el recurso que se requiere es:

#### PARTIDA 1. SERVICIOS DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

##### 12.1 Grupo Base (Staff)

Para la adecuada operación, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, contará al menos con los siguientes elementos adicionales a los asesores:

Cantidad	Función
1	Capacitador.
1	Asesor de calidad.
1	Supervisor por cada 20 asesores.
1	Líder de proyecto de nivel gerencial para todo el servicio.

##### 12.2 Esquema estructural de la organización de los recursos humanos

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** presentará el esquema estructural de la organización de los recursos humanos, para lo cual acompañará su propuesta técnica con un organigrama en el cual se identifique la función del personal destinado a la prestación del servicio para el Instituto FONACOT, y puesto desempeñado.

El Instituto FONACOT únicamente pagará el costo por los servicios solicitados en el presente Anexo técnico, por lo que el costo del grupo de base (staff) no representará un costo adicional para el Instituto.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

El Administrador del contrato podrá solicitar el remplazo de cualquier elemento del grupo base o asesor, así como un contacto de alto nivel en la estructura de la empresa, para escalamiento en caso de contingencias o situaciones críticas operativas.

Perfil	<b>Líder del proyecto</b>
Cantidad de recursos	Para este perfil <b>Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.</b> asignará por lo menos un recurso.
Funciones	Fungir como enlace con el Administrador del contrato del Instituto FONACOT.
	Administrar el servicio, asegurando la operación y calidad del servicio de su equipo de trabajo.
	Asegurar que el equipo de trabajo esté completo, en operación, capacitado y actualizado.
	Asegurar la disponibilidad y eficacia de la infraestructura para proporcionar el servicio.
	Dar seguimiento a las solicitudes y requerimiento del Administrador del contrato.
	Asegurar la entrega de la información y resultados de la operación de manera periódica y extraordinaria a petición del Administración del contrato.
	Realizar propuestas de mejora para el desempeño de las campañas del Instituto FONACOT.
	Participar en reuniones periódicas a petición del Administración del contrato para revisión de solicitudes y propuestas de mejora.
	Llevar la planeación, organización y seguimiento de las actividades de todos los planes de trabajo, atendiendo de manera especial los riesgos y problemática que se presenten.
	Tener actitud proactiva para la resolución de problemas y de puntos de conflicto Apoyar a los supervisores y asesores en la solución de problemas.
Experiencia	Currículo Vitae donde se demuestre experiencia mínima de dos años en servicio a clientes; en el área de administración de proyectos y/o en el sector de centros de atención telefónica.
Competencia o habilidad	Copia simple del título y/o cedula que avale los estudios a nivel licenciatura concluidos en el área económico administrativo o ingeniería en administración industrial o mercadotecnia o finanzas.
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de administración de proyectos. Copia simple de curso de servicio al cliente.

Perfil	<b>Supervisor</b>
Cantidad de recursos	Para este perfil <b>Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.</b> asignará por lo menos un recurso por cada 20 asesores.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

Funciones	Asegurar que su grupo de trabajo esté completo, en operación, capacitado, actualizado, con las herramientas y equipo funcionando.
	Participar en reuniones de calibración y capacitación para evaluar a su grupo de trabajo.
	Dar seguimiento de las actividades asignadas a su grupo de trabajo, atendiendo las problemáticas que se presenten.
	Mantener actualizado a su grupo de trabajo con la información proporcionada por el Instituto.
	Tener actitud proactiva para la resolución de problemas y de puntos de conflicto.
	Apoyar a los asesores en la solución de problemas.
Experiencia	Currículo Vitae donde se demuestre experiencia mínima de un año en servicio a clientes, manejo de personal y supervisión de personal.
Competencia o habilidad	Copia simple de certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura en el área económico, administrativo, ingeniería en administración industrial, mercadotecnia o finanzas.
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de liderazgo o supervisión.

Perfil	<b>Asesor de Calidad</b>
Cantidad de recursos	Para este perfil <b>Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.</b> asignará por lo menos un recurso.
Funciones	Asegurar que su grupo de asesores y supervisores asignado, cumpla con los lineamientos de calidad establecidos para el cumplimiento de sus funciones.
	Participar en reuniones de calibración y capacitación para evaluar a su grupo de trabajo asignado y/o establece acciones correctivas para el cumplimiento de sus funciones.
	Dar seguimiento a la implementación de mejoras en las actividades asignadas a su grupo de trabajo.
	Mantener una constante supervisión de las herramientas de trabajo de todo el equipo asignado al Instituto.
Experiencia	Currículo Vitae donde se demuestre experiencia mínima de un año en área de servicio a clientes, asesor de calidad en el sector de centros de atención telefónica.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

Competencia o habilidad	Copia simple de certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura en el área económico, administrativo, ingeniería en administración industrial, mercadotecnia o finanzas.
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de trabajo en equipo o desarrollo de recursos humanos.

Perfil	Capacitador
Cantidad de recursos	Para este perfil <b>Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.</b> asignará por lo menos un recurso.
Funciones	Asegurar que su grupo de asesores y supervisores asignado, cumpla con los lineamientos de calidad establecidos para el cumplimiento de sus funciones.
	Participar en reuniones de calibración y capacitación para evaluar a su grupo de trabajo asignado y/o establece acciones correctivas para el cumplimiento de sus funciones.
	Dar seguimiento a la implementación de mejoras en las actividades asignadas a su grupo de trabajo.
	Mantener una constante supervisión de las herramientas de trabajo de todo el equipo asignado al Instituto.
Experiencia	Currículo Vitae donde se demuestre experiencia mínima de un año en la impartición de cursos de capacitación en la industria de asesores telefónicos o similares.
Competencia o habilidad	Copia simple de certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura en el área económico, administrativo, ingeniería en administración industrial, mercadotecnia o finanzas.
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de formación de instructores de capacitación.

Perfil	Asesor telefónico
Cantidad de recursos	Para este perfil <b>Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.</b> asignará los asesores que sean necesarios para cubrir los niveles de servicio establecidos en el contrato.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

Funciones	Brindar la atención a las personas trabajadoras y centros de trabajo de acuerdo al canal de atención que se ubica.
	Cumplir con los diálogos establecidos por el instituto en la atención de los usuarios del servicio de Atención Telefónica, correo y medios escritos.
	Conocer y utilizar correctamente las herramientas de información proporcionadas por el Instituto para brindar información correcta y de calidad a las personas trabajadoras, centros de trabajo y usuarios en general.
	Mantener una actitud de servicio en el desempeño de sus labores y en la atención a los usuarios del servicio.
Experiencia	Currículo Vitae donde se demuestre experiencia mínima de un año en servicio a clientes a través de un centro de atención telefónica.
Competencia o habilidad	Copia simple de certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura en el área económico, administrativo, ingeniería en administración industrial, mercadotecnia o finanzas.
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de servicio al cliente o calidad en el servicio.

*La documentación relacionada con el personal, se presenta en **PUNTOS Y PORCENTAJES***

## Partida 2. Servicios especializados de cobranza

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** dará a conocer al Instituto el esquema estructural de la organización de los recursos humanos, para lo cual presentará un organigrama en el cual se identifique la función del personal destinado para la prestación del servicio para el Instituto FONACOT y puesto desempeñado, al momento de la evaluación.

Para la adecuada operación del servicio, el Servicio Especializado de Cobranza, contará con un mínimo de 75 y un máximo de 125 asesores de cobranza y el siguiente grupo base (staff):

Cantidad	Función
----------	---------

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
(Instituto FONACOT)  
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,  
PARA LA:  
"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

1	Líder de proyecto de nivel gerencial.
1	Supervisor por cada 25 asesores de cobranza.
1	Asesor de calidad por cada 50 asesores de cobranza.
1	Capacitador
1	Administrador de Reportes

El Instituto FONACOT capacitará al Líder del Proyecto y Capacitador de Cobranza en los temas de otorgamiento y recuperación del crédito, productos o créditos FONACOT, consulta del sistema de crédito y portal multibancos, así como para la atención de cada uno de los segmentos (portafolios) de la cartera a atender, con la finalidad de que puedan replicar dicha capacitación.

Los Asesores Especializados de Cobranza y el staff estarán capacitados para evitar en cualquiera de las acciones de recuperación, ejercer conductas abusivas y coercitivas hacia los acreditados y realizar gestiones de cobro a terceros.

El Instituto FONACOT únicamente pagará el costo por los servicios solicitados en los presentes términos de referencia, por lo que el costo del grupo base (staff) estará integrado en el costo de los servicios.

El Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza se reserva el derecho de entrevistar al staff que dará atención al Instituto FONACOT previo al inicio de la prestación del servicio, así como a cambiar a cualquier elemento del grupo base o asesor de cobranza que considere necesario durante la prestación del servicio.

Cualquier alta, baja o cambio relativo al personal relacionado con el servicio será notificado al Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza de manera semanal o cuando ocurra, en el caso del Líder del proyecto, la sustitución se realizará previo visto bueno del Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza. En caso de baja de alguno de los integrantes del staff, está vacante será cubierta como máximo dentro de los 15 días naturales siguientes y comunicar el movimiento al Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza, mediante escrito y/o correo electrónico.

Perfil	<b>Líder del proyecto</b>
Escolaridad	Estudios a nivel licenciatura concluidos (título o cédula profesional) en área económico administrativa o afines.
Experiencia	Experiencia mínima de dos años en administración de proyectos de cobranza y atención a clientes.
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de computadoras</li> <li>- Conocimiento de internet</li> <li>- Conocimiento, manejo y seguimiento de proyectos relacionados con Cobranza y servicio al cliente.</li> </ul>
Funciones	Fungir como enlace con el Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza del Instituto FONACOT.
	Administrar el servicio, asegurando la operación y calidad del servicio de su equipo de trabajo.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

	Asegurar la disponibilidad y eficacia de la infraestructura para proporcionar el servicio.
	Dar seguimiento a las solicitudes y requerimiento del Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza.
	Asegurar la entrega de la información y resultados de la operación de manera periódica y extraordinaria a petición del Administración del contrato
	Realizar propuestas de mejora para el desempeño de las labores de cobranza del Instituto FONACOT.
	Participar en reuniones periódicas a petición del Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza para revisión de solicitudes y propuestas de mejora.

Perfil	<b>Supervisor</b>
Escolaridad	Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, truncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.
Experiencia	Experiencia mínima de dos años en cobranza y servicio a clientes.
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de computadoras</li> <li>- Conocimiento de internet y social media</li> <li>- Liderazgo y supervisión.</li> </ul>

Perfil	<b>Asesor de Calidad</b>
Escolaridad	Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, truncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.
Experiencia	Experiencia mínima de un año en cobranza y atención a clientes.
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de computadoras</li> <li>- Conocimiento de internet y social media</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>

Perfil	<b>Capacitador de cobranza</b>
Escolaridad	Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, truncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.
Experiencia	Experiencia mínima de un año en la impartición de cursos de capacitación en temas de cobranza y atención a clientes.
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo de computadoras</li> <li>▪ Conocimiento de internet y social media</li> <li>▪ Herramientas de capacitación</li> </ul>

Perfil	<b>Administrador de Reportes</b>
Escolaridad	Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, truncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa, informática, mercadólogo o afines.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
(Instituto FONACOT)  
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,  
PARA LA:  
"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia en reportería ejecutiva y personalizada,</li> <li>Experiencia mínima de un año en cobranza.</li> </ul>
Dominio de las herramientas	Dominio de Excel, conocimiento de sql o power bi.

Perfil	<b>Asesor Especializado de Cobranza</b>
Escolaridad	Carrera técnica, estudios superiores concluidos, trancos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.
Experiencia	Experiencia de al menos un año en cobranza telefónica especializada y servicio a clientes.
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de computadoras</li> <li>Conocimiento de internet y social media</li> <li>Gestión de cobranza efectiva</li> <li>Negociación telefónica</li> </ul>

En todos los puestos solicitados, para corroborar que cumplen con el perfil, se presentará en el proceso de licitación:

- Empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades
- Certificaciones o constancias de cursos que acrediten el dominio de las herramientas solicitadas
- Currículo firmado por el personal y el Representante legal.
- Los movimientos de personal (asistencia, altas, bajas e incidencias, vacaciones, incapacidad, etc.) serán reportados de manera semanal, el primer día hábil de cada semana siguiente y mensual y el 5º día hábil al mes inmediato anterior.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

*La documentación relacionada con el personal, se presenta en **PUNTOS Y PORCENTAJES***

**13.DOCUMENTACIÓN QUE PRESENTARÁ COMO MÍNIMO MI REPRESENTADA BUFETE EMPRESARIAL GTI, S.A. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADA**

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** presentará la documentación siguiente:

**Para la partida 1:**

- Copia formalizada de al menos 2 (dos) contratos finalizados en los que demuestre haber realizado servicios similares a los que se requiere en el Anexo Técnico. Dichos contratos no tendrán una antigüedad mayor a 6 años.
- Copia de certificación vigente ISO 9001 e ISO 27001.
- Carta membretada firmada por el Representante legal, donde presente evidencia de que sus instalaciones cuentan con la infraestructura para el servicio y donde asegure que proveerá a todo su personal de las herramientas, materiales y suministros necesarios para la prestación del servicio.
- Carta membretada firmada por el Representante legal, donde asegure que los equipos de cómputo tienen directivas de seguridad, antivirus, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras de escritorio y laptops, con discriminación de función, es decir, bloqueo de componentes como memorias USB y/o no contar con unidades lectoras de CD.
- Información documental (reporte con fotografías o imágenes) que demuestre realizar periódicamente simulacros del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), así como lo relacionado al Análisis de Impacto al Negocio (BIA).
- Copia de documentación de evidencia de que el personal de la empresa está registrado ante el IMSS. Durante la vigencia del contrato el personal especificado en el apartado 11 Recurso Humano del Anexo Técnico estará registrado ante el IMSS, a partir del inicio de la vigencia.

*La documentación se presenta en el documento **INFRAESTRUCTURA**, así como en **PUNTOS Y PORCENTAJES***

El Instituto se reserva el derecho de verificar durante el proceso de licitación y durante la vigencia del contrato, el cumplimiento de las obligaciones y capacidades de **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

#### Para la partida 2:

- Copia formalizada de al menos 2 (dos) contratos finalizados en los que demuestre haber realizado servicios similares a los que se requiere en el Anexo Técnico. Dichos contratos no tendrán una antigüedad mayor a 6 años.
- Copia de certificación vigente ISO 9001 e ISO 27001.
- Carta membretada firmada por el Representante legal, donde presente evidencia de que sus instalaciones cuentan con la infraestructura para el servicio y donde asegure que proveerá a todo su personal de las herramientas, materiales y suministros necesarios para la prestación del servicio.
- Carta membretada firmada por el Representante legal, donde asegure que los equipos de cómputo tienen directivas de seguridad, antivirus, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras de escritorio y laptops, con discriminación de función, es decir, bloqueo de componentes como memorias USB y/o no contar con unidades lectoras de CD.
- Información documental (reporte con fotografías o imágenes) que demuestre realizar periódicamente simulacros del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), así como lo relacionado al Análisis de Impacto al Negocio (BIA).
- Copia de documentación de evidencia de que el personal de la empresa está registrado ante el IMSS. Durante la vigencia del contrato el personal especificado en el apartado 11 Recurso Humano del Anexo Técnico deberá estar registrado ante el IMSS, a partir del inicio de la vigencia.

*La documentación se presenta en el documento **INFRAESTRUCTURA**, así como en **PUNTOS Y PORCENTAJES***

El Instituto se reserva el derecho de verificar durante el proceso de licitación y durante la vigencia del contrato, el cumplimiento de las obligaciones y capacidades de **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**.

#### 14.VIGENCIA DEL SERVICIO

La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente de la fecha de notificación del fallo y hasta el 28/02/2027. Considerando como periodo de implementación o transición del servicio sin costo para el Instituto FONACOT, máximo 30 días naturales a partir de la vigencia del contrato, iniciándose la prestación del servicio una vez concluido el periodo de implementación o transición del servicio (**CUANDO APLIQUE PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN O TRANSICIÓN**).

#### 15.PLAZO Y LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** prestará sus servicios dentro de sus instalaciones del sitio principal o alternativo ante contingencias y previa autorización del Administrador del contrato.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

En el caso de que se requiera de los servicios fuera de los horarios regulares o que sea necesario escalar alguna situación que esté afectando la disponibilidad o calidad del servicio, los servicios de **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** estarán disponibles 24 horas, a solicitud de los Administradores del contrato.

**Partida 1. Servicio de Canales de atención a clientes.**

El horario regular de la prestación del servicio de los canales de comunicación será:

Servicio	Canal	Horario de atención	Observación
1	Llamadas telefónicas de entrada	Lunes a domingo de 7:00 a 22:00 horas, hora CDMX. Los 365 días del año.	El Instituto FONACOT, de acuerdo con las necesidades, podrá reducir o ampliar los horarios y días de atención.
2	Llamadas telefónicas de salida	Lunes a domingo de 7:00 a 18:00 horas, hora CDMX. Los 365 días del año.	El Instituto FONACOT, de acuerdo con las necesidades, podrá reducir o ampliar los horarios y días de atención.
3	Envío de SMS	Lunes a domingo de 7:00 a 19:00 horas, hora CDMX. Los 365 días del año. Para el caso de disponibilidad del servicio que pueda consumir directamente el Instituto FONACOT, el horario será las 24 horas.	El horario podrá variar de acuerdo con las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia.
4	Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)	Lunes a domingo, las 24 horas del día y los 365 días del año.	
5	Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta)	Lunes a domingo de 7:00 a 19:00 horas, hora CDMX.	El horario podrá variar de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia
6	Mensajería instantánea con respuesta personalizada	Lunes a domingo de 7:00 a 19:00 horas, hora CDMX. Los 365 días del año.	El horario podrá variar de acuerdo con las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com



Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

7	Correo electrónico	Lunes a domingo de 7:00 a 19:00 horas, hora CDMX. Para el caso de disponibilidad del servicio que pueda consumir directamente el Instituto FONACOT, el horario será las 24 horas.	El horario podrá variar de acuerdo con las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia.
8	Validación del teléfono de la persona trabajadora	Lunes a viernes de 7:00 a 19:00 horas y sábados de 7:00 a 17:00 horas, en horario de la CDMX.	El horario está condicionado a los días de operación de las sucursales y puede variar de acuerdo con las necesidades del servicio y/o algún evento de seguridad sanitaria y/o de contingencia, así como del horario local de las sucursales.
Nota: Para el horario de 7 a 8 horas (inicio de operación) se requiere el 10% del personal en cada canal o de acuerdo a las necesidades de la operación del Instituto FONACOT.			

Por la naturaleza del servicio, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con toda la infraestructura, instalación, configuración y puesta a punto, máximo 3 días naturales antes del inicio de la prestación del servicio, sin que esto afecte la misma, a fin de realizar las pruebas necesarias y revisar la integración de los servicios y la información necesaria de acuerdo a los señalado en el apartado "Transición y/ Migración de los servicios".

## Partida 2. Servicios especializados de cobranza

El horario regular de la prestación del servicio especializado de cobranza será:

Servicio	Canal	Horario de atención	Observación
1	Llamadas realizadas al acreditado y Centros de Trabajo	Lunes a sábado de 9:00 a 19:00 horas, hora central.	El horario podrá variar de acuerdo con las necesidades del Instituto FONACOT (quedando estrictamente prohibido hablar entre las 22:01 y las 06:59 horas)
2	Atención de llamadas recibidas del acreditado y Centros de Trabajo	Lunes a sábado de 9:00 a 19:00 horas, hora central.	
3	Mensajes de texto SMS o WhatsApp	Lunes a sábado de 9:00 a 19:00 horas, hora central	
4	Correo electrónico individual y masivo	Lunes a sábado de 9:00 a 19:00 horas, hora central	

## 16.NIVELES DE SERVICIOS

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

**Partida 1. Servicio de Canales de atención a clientes**

No.	Indicador	Medida	Descripción
1	Porcentaje de llamadas contestadas por IVR en los primeros 05 segundos (Tiempo de Atención)	97%	Llamadas atendidas por IVR en los primeros 05 segundos, con relación al total de llamadas de entrada del mes.
2	Tiempo en el que contestan los asesores telefónicos (tiempo de espera)	Máximo 10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que es atendida cada llamada por un asesor telefónico, una vez que se eligió la opción del menú en el IVR. Llamadas de entrada del mes.
3	Porcentaje de llamadas abandonadas	Menor al 5%	Porcentaje de llamadas abandonadas respecto del total de llamadas de entrada del mes.
4	Validación de datos de la persona trabajadora vía telefónica.	Menos de 3 minutos	Tiempo de atención de cada solicitud de validación, en la que se espera la respuesta de confirmado o rechazado. Llamadas de validación del mes.
5	Grabación de llamadas	100%	Grabación de llamadas de entrada y llamadas de salida por asesor telefónico del mes.
6	Llamadas de Respuesta (call back)	100%	Llamadas realizadas en una hora a la persona trabajadora y/o centro de trabajo que dejó sus datos para que le regresen la llamada, con respecto del total de solicitudes de llamadas de respuesta.
7	Tiempo de respuesta de Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)	Máximo 5 segundos	Tiempo de espera máximo de 5 segundos en que inicia la interacción una vez que se solicitó el servicio.
8	Confirmación de recepción de solicitud de campaña de Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta), campaña de SMS o campaña de correo electrónico.	5 minutos	Tiempo de espera a partir de la solicitud para la confirmación de la recepción de la campaña.
9	Envío de pruebas de campaña de Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta) o campaña de SMS.	10 minutos	A partir de la confirmación de la recepción de la campaña para el envío de las pruebas.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

10	Tiempo de respuesta de Mensajería instantánea con respuesta personalizada	10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que un asesor inicia la atención de la solicitud.
----	---	-------------	---

## Partida 2. Servicio especializado de cobranza

El Servicio Especializado de Cobranza tendrá un monitoreo automático que detecte cualquier falla en los servicios y notificar al Administrador del Contrato, correspondiente a los servicios de cobranza.

No.	Indicador	Medida	Descripción
1	Porcentaje de llamadas que realiza el servicio de cobranza especializada	98%	Porcentaje de llamadas realizada por el Servicio Especializado de Cobranza, respecto a la cartera asignada mensualmente
2	Tiempo en el que contestan los asesores telefónicos (tiempo de espera) en llamadas de entrada	Máximo 10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que es atendida cada llamada por un asesor telefónico, una vez que se eligió la opción del menú en el IVR. Llamadas de entrada del mes.
3	Grabación de llamadas	98%	Grabación de llamadas de entrada y llamadas de salida por asesor telefónico del mes.
4	Confirmación de recepción de solicitud de) campaña de SMS, Whatsapp o campaña de correo electrónico.	5 minutos	Tiempo de espera a partir de la solicitud para la confirmación de la recepción de la campaña.
5	Envío de pruebas de campaña de Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta) o campaña de SMS.	10 minutos	A partir de la confirmación de la recepción de la campaña para el envío de las pruebas.

## 17.DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

La disponibilidad de los servicios se considera el tiempo total por mes de acuerdo a los días naturales de cada mes, conforme lo siguiente:

### Partida 1. Servicio de Canales de Atención a Clientes

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

No.	Servicio	Disponibilidad del servicio	Observación
1	Llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.	97%	Este servicio mantendrá el 97% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
2	Llamadas telefónicas de salida.	91%	Este servicio mantendrá el 91% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
3	Envío de SMS.	92%	Este servicio mantendrá el 92% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
4	Mensajería automatizada instantánea (Chatbot).	96%	Este servicio mantendrá el 96% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
5	Mensajería instantánea (mensaje con respuesta).	92%	Este servicio mantendrá el 92% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
6	Mensajería instantánea con respuesta personalizada.	92%	Este servicio mantendrá el 92% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
7	Correo electrónico.	92%	Este servicio mantendrá el 92% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
8	Validación de teléfono de la persona trabajadora.	98%	Este servicio mantendrá el 98% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.

La disponibilidad es conforme al horario de servicio.

## Partida 2. Servicio especializado de cobranza

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

En el caso de que el servicio esté afectado por cualquiera de las siguientes condiciones, el tiempo de solución será máximo de 1/2 hora, a partir de que se levante el reporte o se detecte la falla por parte del Servicio Especializado de Cobranza o Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza.

- No hay llamadas al acreditado y Centros de Trabajo.
- No hay atención de llamadas del acreditado y Centros de Trabajo.
- No opera el número telefónico.

Para el caso de los siguientes incidentes, el tiempo de solución deberá ser máximo de 1/2 hora, a partir de que se levante el reporte o se detecte la falla por parte del Servicio Especializado de Cobranza.

- No hay servicio de envío de WhatsApp, SMS, Chatbot.
- No hay servicio de envío de correo electrónico
- No está disponible el monitoreo en línea de los servicios.

Las consecuencias de incumplimiento en los tiempos de solución, se determinan en el apartado de Penas Convencionales.

No.	Servicio	Disponibilidad del servicio	Observación
1	Llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.	98% mínimo	Este servicio mantendrá el 98% mínimo de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
2	Llamadas telefónicas de salida.	98% mínimo	Este servicio mantendrá el 98% mínimo de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
3	Envío de SMS.	98% mínimo	Este servicio mantendrá el 98% mínimo de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
4	Mensajería automatizada instantánea (Chatbot).	98% mínimo	Este servicio mantendrá el 98% mínimo de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
5	Correo electrónico.	98% mínimo	Este servicio mantendrá el 98% mínimo de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.

## 18. ENTREGABLES

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** entregará los reportes de los servicios proporcionados, de acuerdo a la frecuencia señalada en apartado de los reportes a entregar. Los entregables requerirán la aceptación y visto bueno del Administrador del contrato de la partida que corresponda.

#### Partida 1. Canales de atención a clientes

Los reportes se entregarán al Administrador del contrato en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 452, 5to. Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en la oficina de la Subdirección General de Productos Digitales; en un horario de las 9:00 a las 17:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** realizará un análisis de los servicios otorgados de forma trimestral, para en su caso, presentar una mejora del mismo.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con un sistema de generación y manejo de reportes que tenga la capacidad de ofrecer las siguientes funcionalidades:

1. Generación de reportes en tiempo real, históricos, diarios, semanales, mensuales e integrados.
2. Personalización de reportes para su entrega en demanda.

#### Reportes a entregar para la partida 1: Canales de atención a clientes

##### Entregables de inicio de servicio

No.	Nombre del entregable	Descripción	Frecuencia y del formato del reporte
1.	Minuta de Reunión de Kick off	Minuta donde se describan los acuerdos de la reunión de kick off, con la presentación inicial para el arranque de las operaciones del proyecto.	Hasta 5 días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
2.	Plan de Trabajo	Plan de trabajo que como mínimo contenga los tiempos estimados para la implementación y habilitación del servicio.	Hasta 3 días hábiles posteriores a la junta de inicio del proyecto (Kick off). Documento firmado impreso y en PDF.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

3.	Monitoreo del servicio	Acta entrega de acceso en línea para monitorear la operación del servicio.	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
4.	Cámaras de circuito cerrado de TV	Acta entrega de acceso a las cámaras de circuito cerrado de TV.	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
5.	Respuesta de Voz Interactiva (IVR)	Acta entrega de la funcionalidad y puesta en marcha del IVR	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
6.	Números del servicio a utilizar	Carta u oficio donde se da a conocer los números telefónicos a utilizar, así como los del servicio de SMS y mensajería instantánea.	5 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
7	Habilitación de servicios	Reporte de habilitación de los servicios de canales de atención a clientes, con pruebas exitosas.	2 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.

#### Entregables periódicos de servicio

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
1.	Reporte de Operación	Por cada día del mes contendrá: <b>Llamadas de entrada</b> - Llamadas totales de entrada - Llamadas atendidas por asesor - Llamadas atendidas por IVR - Llamadas abandonadas	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- % Llamadas atendidas por IVR</li> <li>- % Llamadas abandonadas</li> <li>- ASA en segundo</li> <li>- % de Llamadas contestadas por IVR en los primeros 10 segundos</li> <li>- Total de Llamadas atendidas <ul style="list-style-type: none"> <li>o Llamadas atendidas por asesor dentro de los primeros 10"</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Llamadas de salida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llamadas totales de salida (llamada de respuesta y campañas)</li> <li>- Llamadas de Respuesta totales</li> <li>- Llamadas de Respuesta contactadas</li> <li>- Llamadas de Respuesta no contactadas</li> <li>- Llamadas de Respuesta no realizadas en una hora</li> <li>- Nivel de servicio</li> <li>- Llamadas total de campañas</li> <li>- Llamadas contactadas de campañas</li> <li>- Llamadas no contactadas de campañas</li> </ul> <p><b>Validación de datos de la persona trabajadora</b> (Validatel)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llamadas totales</li> <li>- Llamadas contactadas</li> <li>- Llamadas no contactadas</li> <li>- Tiempo de atención de solicitud de validación</li> </ul> <p><b>Mensajería Automatizada Instantánea</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interacciones totales de mensajería automatizada</li> <li>- Número de usuarios totales</li> <li>- Número de usuarios nuevos</li> <li>- Promedio de la duración de las conversaciones</li> <li>- Tiempo de espera para iniciar la interacción</li> </ul> <p><b>SMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SMS totales enviados</li> <li>- SMS totales enviados exitosos</li> <li>- SMS totales no válidos</li> <li>- Confirmación de recepción de solicitud de campaña, envío de pruebas y envío de campaña</li> </ul>	
--	---	--

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

		<b>Correo electrónico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos totales</li> <li>- Correos totales enviados exitosos</li> <li>- Correos totales no válidos</li> <li>- Confirmación de recepción de solicitud, envío de pruebas y envío de campaña</li> </ul>	
2	Detalle de llamadas telefónicas de entrada	<p>Concepto o motivo de llamada. La tipificación será determinada por el Instituto FONACOT.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del asesor telefónico</li> <li>- Fecha,</li> <li>- Hora</li> <li>- Duración de la llamada en minutos</li> <li>- Tiempo de respuesta.</li> <li>- Tiempo en espera.</li> <li>- Tiempo por llamada</li> </ul> <p><b>Reporte detallado de llamadas:</b> Estatus de Llamadas atendidas/no atendidas Concepto o motivo de la llamada Fecha Hora de solicitud de pasar con asesor Hora en que toma la llamada el asesor Hora que concluye la llamada Duración de la llamada. Nombre de la persona trabajadora, Centro de Trabajo o usuario en general. Ejecutivo telefónico que atendió la llamada. Número telefónico Ubicación geográfica de la llamada (Entidad federativa, CP) Tipo de teléfono (celular o fijo)</p> <p>Reporte de cada llamada con tiempos y días de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ID solicitud</li> <li>- Fecha</li> <li>- Tiempo de recepción de llamada</li> <li>- Tiempo de solicitud de la llamada con el asesor</li> <li>- Tiempo de inicio de interacción con asesor</li> </ul>	<p>Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel</p>

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

		Detalle de llamadas atendidas por asesor, llamadas atendidas por IVR y llamadas abandonadas.  Registro de cada audio recibido y relacionado con cada llamada.	
3	Detalle de llamadas telefónicas de respuesta	Llamadas contactadas y no contactadas Fecha de recepción de la solicitud de llamada y hora Fecha de respuesta y hora de la llamada Tiempo de respuesta Hora de finalización de la llamada, Duración de la llamada Ejecutivo telefónico que realizó la llamada. Número telefónico Nombre de la persona trabajadora o centro de trabajo Motivo o resultado de la llamada Al final indicar tiempo promedio por llamada	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
4	Detalle de llamadas telefónicas de salida	Concentrado de campañas: Motivo de la campaña Llamadas contactadas  Detalle de llamadas: Concepto o motivo de llamada. Resultado de la llamada Fecha, hora y duración de llamada Ejecutivo telefónico que realizó la llamada. Número telefónico Nombre de la persona trabajadora o centro de trabajo Al final tiempo promedio por llamada	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
5	Detalle del envío del SMS	Para cada campaña indicar: Nombre de la campaña y/o envío: Fecha y hora de la solicitud de la campaña Fecha y hora de la confirmación de recibida la campaña. Fecha y hora de la aprobación de la prueba. Por cada campaña Fecha y hora del envío Fecha y hora de conclusión del envío  Por cada mensaje de SMS enviado indicar: Número telefónico a que se envió el SMS Carrier o compañía telefónica a que fue enviado el SMS Estatus del envío (enviado y no enviado)	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

		Mensaje enviado	
6	Detalle de mensajería automatizada instantánea	Por cada interacción y/o usuario: Día y hora de inicio de la interacción Día y hora del inicio de la respuesta Tiempo de espera de respuesta en minutos Duración de la interacción	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
7	Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta)	Por cada interacción y/o usuario: Día y hora de inicio de la interacción Día y hora del inicio de la respuesta Tiempo de espera de respuesta en minutos	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
8	Detalle del envío mensajería instantánea con respuesta personalizada	Nombre de la campaña y/o envío: Fecha y hora del envío Número telefónico a que se envió el mensaje Estatus del envío (enviado y no enviado) Mensaje enviado	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
9	Detalle del envío del Correo electrónico	Nombre de la campaña y/o envío: Fecha y hora del envío Número telefónico a que se envió el Correo electrónico Estatus del envío (enviado y no enviado) Mensaje enviado	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
10	Detalle de llamadas para validación de datos de la persona trabajadora	Hora, fecha y duración de la llamada. Nombre de la persona trabajadora Ejecutivo telefónico que realizó la llamada Número telefónico Llamadas realizadas Tipo de teléfono (celular, fijo o centro de trabajo) Total de validaciones efectivas y no efectivas Tipificación de llamadas exitosa y no exitosas. Resultado de la llamada como confirmado o rechazo Motivo de rechazo de la validación Tiempos de atención (mínimo, máximo y promedio) Tiempo promedio por llamada  Reporte detallado de validación de datos de la persona trabajadora mediante SMS: Registro de la persona trabajadora de la validación Hora de la solicitud	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

		<p>Hora del envío del SMS Hora de respuesta del SMS Tipo de SMS (una vía o dos vías) Respuesta de la persona trabajadora (Confirmado o Rechazado)</p>	
11	Distribución de llamadas IVR	<p>Distribución o menú del IVR Total de llamadas Duración promedio Distribución geográfica Tipo de teléfono (celular o fijo) Evidencia del tiempo desde que entra la llamada, hasta que es atendida por IVR</p>	<p>Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel</p>
12	Resumen de Campañas y/o Invitaciones (llamadas telefónicas de salida)	<p>Fecha de inicio y término de la Invitación Número y % de personas trabajadoras contactados y en proceso. Detalle de contactos efectivos Número de intentos de personas trabajadoras no contactadas, % y causas.</p> <p>RESUMEN DE CONTACTOS: Gran total de contactos efectivos y en proceso % de la base entregada % de efectividad en el contacto</p>	<p>Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel</p>
13	Reporte personal del	<p>Reporte de altas, bajas e incidencias (vacaciones, incapacidad, etc.) de la plantilla del personal de <b>Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada.</b></p>	<p>Semanal (primer día hábil de cada semana siguiente) y Mensual (5º día hábil al mes inmediato anterior), en formato Excel</p>
14	Audios	<p>Audios del 100% de las llamadas de entrada y llamadas de salida separadas por cada medio.</p>	<p>Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior y en CD o memoria portátil.</p>

#### Entregables de fin de servicio

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y del formato del reporte
1.	Plan de transición y migración para el final de los servicios	Plan de trabajo para la transición y migración para el final de los servicios, el cual contendrá el detalle de las actividades a efectuar.	45 días naturales antes de la finalización del contrato. Documento firmado y en PDF.
2.	Acta de cierre	Acta de cierre de la prestación del servicio.	5° día hábil, después de la fecha de terminación del servicio

## Partida 2. Servicios Especializados de Cobranza

Los reportes deben entregarse en las oficinas del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. Plaza de la República 32, 5to. Piso, Col. Tabacalera, C.P. 06030, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en la oficina de la Subdirección General de Crédito y Recuperación; en un horario de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

## Reportes a entregar para la Partida 2: Servicios Especializados de Cobranza

### Entregables de inicio de servicio

No.	Nombre del entregable	Descripción	Frecuencia y del formato del reporte
1.	Minuta de Reunión de Kick off	Minuta donde se describan los acuerdos de la reunión de kick off, con la presentación inicial para el arranque de las operaciones del proyecto.	Hasta 5 días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
2.	Plan de Trabajo	Plan de trabajo que como mínimo contenga los tiempos estimados para la implementación y habilitación del servicio.	Hasta 3 días hábiles posteriores a la junta de inicio del proyecto (Kick off). Documento firmado impreso y en PDF.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

3.	Monitoreo del servicio	Acta entrega de acceso en línea para monitorear la operación del servicio.	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
4.	Cámaras de circuito cerrado de TV	Acta entrega de acceso a las cámaras de circuito cerrado de TV.	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
5.	Respuesta de Voz Interactiva (IVR)	Acta entrega de la funcionalidad y puesta en marcha del IVR	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
6.	Números del servicio a utilizar	Carta u oficio donde se da a conocer los números telefónicos a utilizar, así como los del servicio de SMS y mensajería instantánea.	5 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
7	Habilitación de servicios	Reporte de habilitación de los servicios de canales de atención a clientes, con pruebas exitosas.	2 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.

#### Entregables periódicos de servicio

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia del Reporte
1.	Reporte de Operación	Por cada día del mes contendrá:  Tiempo de horas-estación trabajadas en llamadas al acreditado y Centros de Trabajo y las realizadas por el acreditado y Centros de Trabajo.	Diario y mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

		<p><b>Llamadas telefónicas realizadas al acreditado y Centros de Trabajo con incumplimiento en pagos o acreditados sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llamadas totales realizadas</li> <li>- Porcentaje de contactación</li> <li>- Llamadas con contacto</li> <li>- Llamadas sin contacto</li> <li>- Promesas de pago e importe</li> <li>- Promesas de pago rotas e importe</li> <li>- Cobro efectivo e importe</li> <li>- Cumplimiento de meta</li> <li>- Asesores Especializados de Cobranza en operación.</li> </ul> <p><b>Llamadas telefónicas recibidas del acreditado y Centros de Trabajo con incumplimiento en pagos o acreditados sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llamadas totales recibidas</li> <li>- Llamadas atendidas por asesor especializado de cobranza</li> <li>- Llamadas en espera</li> <li>- Promesas de pago e importe</li> <li>- Promesas de pago rotas e importe</li> <li>- Cobro efectivo e importe</li> <li>- Tiempo promedio con asesor</li> <li>- Llamadas abandonadas</li> <li>- Nivel de servicio</li> <li>- Tiempos de espera</li> <li>- Asesores Especializados de Cobranza en operación.</li> </ul> <p><b>WhatsApp, SMS, Chatbot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WhatsApp y SMS totales enviados</li> <li>- WhatsApp y SMS totales enviados exitosos</li> <li>- WhatsApp y SMS totales enviados no exitosos</li> <li>- Porcentaje de efectividad de recuperación</li> </ul> <p><b>Correo electrónico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos totales enviados</li> <li>- Correos totales enviados exitosos</li> <li>- Correos totales enviados no exitosos</li> <li>- Porcentaje de efectividad de recuperación</li> </ul>	
--	--	--	--

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

2.	Detalle de llamadas acreditado al	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del acreditado o Centro de Trabajo.</li> <li>- Relación de llamadas por hora</li> <li>- Concepto o motivo de llamada (la tipificación será determinada por el Instituto FONACOT)</li> <li>- Fecha y hora</li> <li>- Total de contactos por estación</li> <li>- Resultado de la llamada (tipificación determinada por el Instituto FONACOT)</li> </ul>	Diario y mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel
3.	Detalle de llamadas acreditado del	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del acreditado o Centro de Trabajo.</li> <li>- Relación de llamadas por hora</li> <li>- Concepto o motivo de llamada (la tipificación será determinada por el Instituto FONACOT)</li> <li>- Fecha y hora</li> <li>- Asesor de cobranza que atendió la llamada</li> <li>- Número telefónico/e-mail</li> <li>- Estatus de llamada (primera vez de llamada o llamada subsecuente).</li> <li>- Ubicación geográfica de la llamada</li> <li>- Tipo de teléfono (celular o fijo)</li> <li>- Resultado de la llamada (tipificación determinada por el Instituto FONACOT)</li> </ul>	Diario y mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel
4.	Detalle del envío del WhatsApp, SMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha y hora del envío</li> <li>- Número telefónico a que se envió el mensaje</li> <li>- Estatus del envío (enviado o no enviado)</li> <li>- Número de mensajes enviados</li> </ul>	Diario y mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel
5.	Detalle del envío del correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha y hora del envío</li> <li>- Correo electrónico al que se envió el mensaje</li> <li>- Estatus del envío (recibido o devuelto)</li> <li>- Número de correos enviados</li> </ul>	Diario y mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel
6.	Disponibilidad del servicio	Reporte de indicadores de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de los enlaces de comunicación</li> <li>- Disponibilidad de los aplicativos</li> <li>- Disponibilidad de las troncales telefónicas</li> </ul>	Mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel
7.	Reporte personal del	Listado de personal diario, altas, bajas e incidencias (vacaciones, incapacidad, etc.) de la plantilla del personal del Servicio Especializado de Cobranza.	Mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel
8.	Reporte número de de	Número de estaciones para llamadas de salida o llamadas de entrada	Diario y mensual (quinto día hábil del

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

	estaciones de trabajo		mes siguiente) en formato Excel
9.	Audios	Audios del 100% de las llamadas atendidas y realizadas a los acreditados y Centros de Trabajo	Mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en memoria portátil.

#### Entregables de fin de servicio

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y del reporte
1.	Plan de transición y migración para el final de los servicios	Plan de trabajo para la transición y migración para el final de los servicios, el cual contendrá el detalle de las actividades a efectuar.	45 días naturales antes de la finalización del contrato. Documento firmado y en PDF.
2.	Acta de cierre	Acta de cierre de la prestación del servicio.	5° día hábil, después de la fecha de terminación del servicio

Para todos los servicios, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** habilitará, un repositorio o sitio seguro para la entrega de reportes o audios, solicitados por el Instituto FONACOT, organizados por servicio, y otorgará los accesos al personal que para tal efecto designen los Administradores del Contrato correspondiente.

Para la presentación de la información de los entregables, los Administradores del Contrato, entregará al inicio del contrato, el listado de los campos que contendrá los archivos en Excel antes descritos.

Estos reportes son los mínimos de operación, el Instituto FONACOT a través del Administrador del Contrato, notificará de así requerirlo, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, nuevos reportes con 10 días naturales de anticipación, sin que estos impliquen el uso de una herramienta diferente o datos diferentes a los obtenidos.

#### 19.CALIDAD Y GARANTIA DE LOS SERVICIOS

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** se obliga ante "El Instituto" a responder de la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados y en lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y/o en la legislación aplicable.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada*** contará con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios objeto de los presentes términos de referencia sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción de "El Instituto".

***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada*** cumplirá con las normas oficiales mexicanas a falta de éstas, las normas internacionales o en su caso, las normas de referencia vigentes que resulten aplicables para el tipo de los servicios solicitados.

El personal autorizado de "El Instituto", cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto del presente anexo técnico, informándole a ***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada***, las anomalías o deficiencias en el cumplimiento sobre los aspectos descritos con anterioridad, tal comunicación se hará por escrito y en la misma se fijará un plazo para la corrección que proceda.

***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada*** manifiesta su conformidad para que "El Instituto" supervise los servicios que se comprometen a proporcionar. Dicha supervisión no lo exime ni libera de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud del contrato y/o pedido que se formalice.

## 20.MÉTODO DE EVALUACIÓN

Las propuestas que se reciban como parte del procedimiento de contratación serán revisadas a través de una evaluación por puntos y porcentajes.

## 21.GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada*** garantizará el fiel y exacto cumplimiento del contrato, preferentemente mediante fianza expedida por institución autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establece los artículos 48 fracción II y 49 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de acuerdo a lo previsto por el artículo 87 de su Reglamento, por el importe del 10% (diez por ciento) del monto máximo por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, debiendo ser renovada cada ejercicio fiscal por el monto máximo a ejercer en el mismo, la cual se presentará para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato y para los ejercicios subsecuentes será dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda. La renovación señalada se realizará conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Las fianzas se entregarán en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del Instituto FONACOT cita en Insurgentes Sur 452, piso 1, colonia Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, en los tiempos mencionados en el párrafo anterior.

## 22.PATENTES, MARCAS Y DERECHOS

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

  
Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada*** se obliga ante el Instituto FONACOT a responder personal e ilimitadamente de violaciones, daños y/o perjuicios que pudiera causar al Instituto o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios contratados viola los derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. Esto aplica aun cuando haya concluido el contrato.

En caso de que sobreviniere alguna reclamación en contra del Instituto FONACOT, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en su domicilio a ***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada*** para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar al Instituto FONACOT de cualquier controversia, liberándolo de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, por todos los derechos de gastos y honorarios que se generen por ello, correrán por cuenta única y exclusiva de ***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada***.

### 23.CONFIDENCIALIDAD

Con motivo de la prestación del servicio, el Instituto FONACOT proporcionará a ***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada*** toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que ***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada*** se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación e información que por motivo del presente contrato, el Instituto FONACOT entregue o de acceso a ***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada***, así como toda la información que ***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada*** desarrolle, será propiedad exclusiva del Instituto FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, debiendo ***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada*** guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del Instituto FONACOT.

Lo anterior se entenderá, como que ***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada*** se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización del Instituto FONACOT, respondiendo en caso contrario por los daños y perjuicios que se llegaran a ocasionar para ambas partes, en el entendido de que dichos actos podrán generar la rescisión del contrato. En caso de que la conducta desplegada por ***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada*** sea constitutiva de delito, en perjuicio del Instituto FONACOT, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el ministerio público competente.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere este numeral, puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material o medio que

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad  
Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

Cuando los datos, información y documentación de carácter personal y/o confidencial hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades previstas en el servicio y/o Anexo Técnico, por el aviso de privacidad y las disposiciones legales aplicables, serán cancelados.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** estará obligado a eliminar la información relativa al incumplimiento de obligaciones contractuales, una vez que transcurra un plazo de setenta y dos meses, contado a partir de la fecha calendario en que se presente el mencionado incumplimiento.

## 24.CONDICIONES DE PAGO

Con fundamento en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los pagos se realizarán, contra facturas a mes vencido de los servicios proporcionados en el mes inmediato anterior y presentados los entregables a entera satisfacción del Administrador del Contrato, dentro de los veinte días naturales posteriores a la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet CFDI (factura electrónica), junto con su archivo XML y previa validación y aceptación del Administrador del Contrato, mediante sello, fecha y firma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 último párrafo y 89 primer párrafo, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Para lo anterior, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** considerará los siguientes puntos:

- Proporcionar el CFDI, el cual cumplirá las disposiciones fiscales vigentes, indicar la cantidad y la descripción de los servicios efectivamente proporcionados a entera satisfacción del Administrador del Contrato en formato PDF, junto con su archivo XML a la dirección de correo electrónico: [florencio.rodil@fonacot.gob.mx](mailto:florencio.rodil@fonacot.gob.mx) lo correspondiente a la partida 1 e [ireri.yanez@fonacot.gob.mx](mailto:ireri.yanez@fonacot.gob.mx), lo correspondiente a la Partida 2.
- Dicho comprobante será enviado y entregado en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 452, 5to. Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en la oficina de la Subdirección General de Productos Digitales y a los siguientes correos electrónicos: [florencio.rodil@fonacot.gob.mx](mailto:florencio.rodil@fonacot.gob.mx) e [ireri.yanez@fonacot.gob.mx](mailto:ireri.yanez@fonacot.gob.mx); de acuerdo a la partida que corresponde en un horario de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.
- Los comprobantes fiscales se emitirán por los actos o actividades que se realicen, dichos comprobantes cumplirán con las especificaciones que determine el Servicio de Administración Tributaria (SAT), considerando el Anexo 20 "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet" y de ser posible el número de contrato que ampara dicha factura.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

  
Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

El pago se realizará cuando el Instituto FONACOT esté a entera satisfacción de los entregables.

En caso de que este sea susceptible de mejora, se le podrán pedir a **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** los ajustes que se requieran para cumplir con los estándares de calidad establecidos, mismo que serán remitidos al Administrador del contrato, en un plazo no mayor de 10 días naturales.

## 25.PENAS CONVENCIONALES

En términos de lo previsto por los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, el Administrador del Contrato, aplicará a **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** penas convencionales por atraso y por el incumplimiento en la prestación del servicio, de conformidad con lo señalado en el presente Anexo Técnico.

Las penas convencionales serán documentadas y calculadas por el Administrador del Contrato y serán aplicadas por la Subdirección General de Administración.

La suma de dichas penalizaciones no excederá del 10% (diez por ciento) del monto del CONTRATO; en caso de que la suma de las penas convencionales rebase este monto, INFONACOT podrá optar entre exigir el cumplimiento del CONTRATO o rescindirlo en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** acepta en forma expresa, que el Instituto FONACOT descuenta el importe de las penas convencionales que en su caso se haya hecho acreedor en la facturación que presente para cobro.

Las penas convencionales que se aplicarán a **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** por incumplimiento con el inicio en la prestación de los servicios, así como en la entrega fuera de tiempo de los documentos a que hace referencia el apartado de "Entregables".

Con respecto al incumplimiento en lo estipulado en el presente Anexo Técnico, se aplicarán penas convencionales, en los siguientes casos:

### Partida 1. Canales de atención a clientes

- a. Por incumplimiento con el inicio en la prestación de los servicios.

No.	Compromiso contractual	Nivel de Servicio	Penalización
1	Habilitación del servicio de llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

2	Habilitación del servicio de llamadas telefónicas de salida.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
3	Habilitación del servicio de envío de SMS.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
4	Habilitación del servicio de mensajería automatizada instantánea (Chatbot).	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
5	Habilitación del servicio de mensajería instantánea (mensaje con respuesta).	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
6	Habilitación del servicio de mensajería instantánea con respuesta personalizada.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
7	Habilitación del servicio de correo electrónico.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
8	Habilitación del servicio de validación de teléfono de la persona trabajadora.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.

b. Con respecto al cumplimiento de la entrega total de los documentos señalados en el apartado de "Entregables".

No.	Compromiso contractual	Nivel de Servicio	Penalización
1	Entrega total de los documentos señalados en el apartado de Entregables, sección de Entregables de inicio del servicio.	De acuerdo a los tiempos establecidos en el apartado de "Entregables".	0.5% por cada día natural de atraso de cada entregable sobre el valor total de la primera factura mensual sin IVA.
2	Entrega total de los documentos y audios señalados en el apartado de Entregables, sección de Entregables periódicos de servicio.	De acuerdo a los tiempos establecidos en el apartado de "Entregables".	0.5% por cada día natural de atraso de cada entregable sobre el valor total de la factura mensual sin IVA.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

3	Entrega total de los documentos señalados en el apartado de Entregables, sección de Entregables de fin de servicio.	De acuerdo a los tiempos establecidos en el apartado de "Entregables".	0.5% por cada día natural de atraso de cada entregable sobre el valor total de la última factura mensual sin IVA.
---	---	--	---

- c. Con respecto a mantener la infraestructura, instalaciones y telecomunicaciones durante la vigencia del contrato.

No.	Compromiso contractual	Nivel de Servicio	Penalización
1	Infraestructura, instalaciones y telecomunicaciones.	Mantener la infraestructura, instalaciones y telecomunicaciones especificados en el Anexo Técnico para la prestación del servicio.	1% por cada día natural sobre el monto de la factura mensual que corresponda sin considerar el IVA, desde el día que se detectó la falta, hasta que cuente con la infraestructura, instalaciones y telecomunicaciones especificados para el servicio.

## Partida 2. Servicio especializado de cobranza.

- Por el atraso al instalar, configurar y poner a punto el Servicio Especializado de Cobranza de acuerdo a lo establecido en el apartado Descripción del Servicio, de estos Términos de Referencia y una vez concluido el periodo de implementación del servicio. La penalización ascenderá a un importe equivalente al 0.5% sobre el monto máximo del total del contrato sin considerar IVA, por cada día natural de atraso.
- Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega del 100% de las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas del mes, después de vencido el plazo de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente, de acuerdo con lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
- Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega de los reportes, de acuerdo a la periodicidad solicitada de conformidad a lo señalado en el apartado de Entregables; o bien, de acuerdo con las fechas que determine el Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza.
- Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, hasta que **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** restaure, coloque o mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio, esto derivado de la visita de supervisión que, durante la vigencia del servicio, realice el Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza a las instalaciones del Servicio Especializado de Cobranza.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

Para el pago de las penas convencionales, el Instituto FONACOT informará por escrito a **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** el cálculo de la pena a la que se hizo acreedor, indicando el incumplimiento, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

Para efectuar este pago, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que efectuará el pago, el cual será proporcionada por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata inferior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata superior.

La acumulación de dichas penas no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe máximo del contrato, de conformidad con los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento.

En el entendido de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dicha penalización, ni la contabilización de la misma, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de que el Instituto FONACOT pueda optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo, de conformidad a lo establecido en los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

## 26.DEDUCTIVAS

De acuerdo con lo previsto por los artículos 53 BIS y 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 97 de su Reglamento, el Instituto FONACOT aplicará a **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, deductivas con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** sobre los servicios objeto del presente Anexo Técnico de conformidad con lo siguiente:

### Partida 1. Canales de atención a clientes

Los criterios para la aplicación de las deducciones serán a partir del primer día hábil de etapa de operación de acuerdo con el requerimiento, como se muestra a continuación:

- a) Por indisponibilidad de los servicios.

No.	Descripción	Motivo de la deducción	Disponibilidad			Deducción
			Límite Inferior	Límite Superior	Porcentaje de la	

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

					mensualidad a deducir	
1	Disponibilidad del servicio de <b>llamadas telefónicas de entrada</b> , incluyendo respuesta de voz interactiva.	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.	97	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			96	<97	2.00%	
			95	<96	3.00%	
			92	<95	10.00%	
				<92	20.00%	
2	Disponibilidad del servicio de <b>llamadas telefónicas de salida</b> .	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de llamadas telefónicas de salida.	91	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			90	<91	2.00%	
			89	<90	3.00%	
			85	<89	10.00%	
				<85	20.00%	
3	Disponibilidad del servicio de <b>envío de SMS</b> .	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de envío de SMS.	92	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			91	<92	2.00%	
			90	<91	3.00%	
			87	<90	10.00%	
				<87	20.00%	
4	Disponibilidad del servicio de <b>mensajería automatizada instantánea (Chatbot)</b> .	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de mensajería automatizada instantánea (Chatbot).	96	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			95	<96	2.00%	
			94	<95	3.00%	
			91	<94	10.00%	
				<91	20.00%	
5	Disponibilidad del servicio de <b>mensajería instantánea (mensaje con respuesta)</b> .	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de mensajería instantánea	92	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de
			91	<92	2.00%	
			90	<91	3.00%	
			87	<90	10.00%	
				<87	20.00%	

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com



Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

		(mensaje con respuesta).				acuerdo a los rangos de disponibilidad.
6	Disponibilidad del servicio de <b>mensajería instantánea con respuesta personalizada.</b>	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de mensajería instantánea con respuesta personalizada.	92	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			91	<92	2.00%	
			90	<91	3.00%	
			87	<90	10.00%	
				<87	20.00%	
7	Disponibilidad del servicio de <b>Correo electrónico.</b>	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de Correo electrónico	92	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			91	<92	2.00%	
			90	<91	3.00%	
			87	<90	10.00%	
				<87	20.00%	
8	Disponibilidad del servicio de <b>Validación de teléfono</b> de la persona trabajadora.	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de Validación de teléfono de la persona trabajadora.	98	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			97.5	<98	2.00%	
			97	<97.5	3.00%	
			95	<97	10.00%	
				<95	20.00%	

No.	Descripción	Motivo de la deductiva	Deductiva
9	Monitores del servicio.	Indisponibilidad o sin acceso a los monitores del servicio.	Por cada monitor no disponible, se aplicará el 1% por cada hora o fracción, que corresponda por el monto mensual facturado antes de IVA.

**a.1. Cálculo de deductivas adicionales en caso de indisponibilidad:**

Para el servicio de Validación de teléfono de la persona trabajadora aplicarán las siguientes deductivas, adicionalmente:

- Si el tiempo desde el momento del requerimiento hasta la realización de la llamada supera dos minutos, aplica una deductiva de 20% al costo de la llamada realizada con retraso.
- Si el tiempo desde el momento del requerimiento hasta la realización de la llamada supera tres minutos, aplica una deductiva de 50% al costo de la llamada realizada con retraso.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

- Si no se presenta evidencia de la realización de la llamada solicitada aplicará una deductiva equivalente al costo unitario de una llamada de validación de teléfono de la persona trabajadora.

En el último caso no se paga la llamada, y se aplica la deductiva.

Para los servicios 1, 3, 4 y 7 se utilizará la siguiente fórmula para calcular deductivas adicionales en caso de indisponibilidad:

C= Cantidad mensual de unidades de servicio consumidas

D= Valor fijo de 26, que corresponde al estándar de días hábiles por cada mes

H= Horas diarias de operación del servicio

P= 10% del valor unitario del servicio

T= Tiempo total de indisponibilidad mensual del servicio, en minutos

Deductiva =  $(C/D/H) * 0.1 * (T/10)$

Ejemplo para el servicio de llamadas de entrada:

C= 100,000

D= 26

H= 15

P= 1.40

T= 60

Deductiva =  $(100,000/26/15) * 10\% * (60/10)$

Deductiva = \$2,150.77

b) Por entrega deficiente o con errores de los reportes o documentos señalados en el apartado de Entregables.

No.	Descripción	Motivo de la deductiva	Deductiva
1	Entregables de inicio de servicio.	Reportes o documentos con errores o falta de información.	Por cada entregable 0.5% del monto mensual facturado antes de IVA de los servicios de canales de atención a clientes del primer mes.
2	Entregables periódicos de servicio.	Reportes o documentos con errores o falta de información.	Por cada entregable 0.5% del monto mensual del servicio facturado antes de IVA de canales de atención a clientes.
3	Entregables de fin de servicio.	Reportes o documentos con errores o falta de información.	Por cada entregable 0.5% del monto mensual facturado antes de IVA de los servicios de canales de atención a clientes del último mes.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.

Teléfonos: 55-1764-7125

Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

c) Por niveles de servicio.

No.	Descripción	Cumplimiento del nivel de servicio			Deducción
		Límite Inferior	Límite Superior	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
1	Porcentaje de llamadas contestadas por IVR en los primeros 05 segundos (Tiempo de Atención)	97	100	0%	Se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA de las llamadas telefónicas de entrada, de acuerdo a los rangos de cumplimiento.
		96	<97	2.00%	
		95	<96	3.00%	
		92	<95	10.00%	
			<92	20.00%	

No.	Indicador	Medida	Descripción	Deductiva
2	Tiempo en el que contestan los asesores telefónicos (tiempo de espera)	Máximo 10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que es atendida cada llamada por un asesor telefónico, una vez que se eligió la opción del menú en el IVR. Llamadas de entrada del mes.	0.1% al millar por cada llamada fuera del nivel de servicio, sobre el costo mensual sin IVA del servicio de llamadas telefónicas de entrada.
3	Porcentaje de llamadas abandonadas	Menor al 5%	Porcentaje de llamadas abandonadas respecto del total de llamadas de entrada del mes.	Se aplicará el 1% del costo mensual sin IVA del servicio de llamadas telefónicas de entrada, por cada punto porcentual o fracción por una tasa de abandono mayor al 5% de las llamadas recibidas mensual.
4	Validación de datos de la persona trabajadora vía telefónica.	Menos de 3 minutos	Tiempo de atención de cada solicitud de validación, en la que se espera la respuesta de confirmado o rechazado. Llamadas de validación del mes.	0.5% al millar por cada llamada fuera del nivel de servicio, sobre el costo mensual sin IVA del servicio de validación del teléfono de la persona trabajadora.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

5	Grabación de llamadas	100%	Grabación de llamadas de entrada y llamadas de salida por asesor telefónico del mes.	0.1% al millar por cada audio de llamada no grabada, del monto mensual del servicio facturado antes de IVA.
---	-----------------------	------	--	---

No.	Descripción	Cumplimiento del nivel de servicio			Deducción
		Límite Inferior	Límite Superior	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
6	Llamadas de Respuesta (call back)	91	100	0%	Se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA de las llamadas telefónicas de salida, de acuerdo a los rangos de cumplimiento.
		90	<91	2.0%	
		89	<90	3.0%	
		85	<89	10.0%	
			<85	20.0%	

No.	Indicador	Medida	Descripción	Deductiva
7	Tiempo de respuesta de Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)	Máximo 5 segundos	Tiempo de espera máximo de 5 segundos en que inicia la interacción una vez que se solicitó el servicio.	0.5% al millar por cada inicio de interacción fuera del nivel de servicio, sobre el costo mensual sin IVA del servicio de mensajería automatizada instantánea (Chatbot).
8	Confirmación de recepción de solicitud de campaña de Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta), campaña de SMS o campaña de correo electrónico.	5 minutos	Tiempo de espera a partir de la solicitud para la confirmación de la recepción de la campaña.	Se aplicará el 1% del costo mensual sin IVA del servicio facturado, por cada vez que no se cumpla con el nivel de servicio.
9	Envío de pruebas de campaña de Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta) o campaña de SMS.	10 minutos	A partir de la confirmación de la recepción de la campaña para el envío de las pruebas.	Se aplicará el 1% del costo mensual sin IVA del servicio facturado, por cada vez que no se cumpla con el nivel de servicio.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

10	Tiempo de respuesta de Mensajería instantánea con respuesta personalizada	10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que un asesor inicia la atención de la solicitud.	0.5% al millar por cada inicio de atención fuera del nivel de servicio, sobre el costo mensual sin IVA del servicio de mensajería instantánea con respuesta personalizada.
----	---	-------------	---	--

## Partida 2. Servicio especializado de cobranza

- Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada fracción o punto porcentual debajo del 100% mensual de disponibilidad del servicio de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
- Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada fracción o punto porcentual debajo del 100% mensual de llamadas realizadas respecto de la cartera asignada mensualmente.
- Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por la entrega incorrecta, parcial o falta de información de los reportes señalados en el apartado de Entregables. Los cuales **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** tendrá que corregir o complementar para entera satisfacción o visto bueno del Administrado del contrato.
- Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada llamada grabada relativa a quejas que implique la ejecución de conductas abusivas y coercitivas por parte de los Asesores Especializados de Cobranza hacia los acreditados o Centros de Trabajo.
- Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% (uno por ciento) de la facturación mensual sin considerar el IVA, cuando no se pueda brindar cualquiera de los servicios de Cobranza
  - Llamadas telefónicas al acreditado y Centros de Trabajo
  - Recepción de llamadas telefónicas del acreditado y Centros de Trabajo
  - Mensajes de texto (WhatsApp, SMS, Chatbot) y correos electrónicos

**Lo anterior, a partir del momento en que no se cuente con el servicio, siendo que cada hora que transcurra sin el mismo, se agregará un 1% por cada hora que no se cuente con el servicio.**

- Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% (uno por ciento) de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no realizar el 100% de la grabación de cada mes, de las llamadas realizadas al acreditado y Centros de Trabajo y recibidas del acreditado y Centros de Trabajo, de acuerdo con lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

7. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 10% (diez por ciento) de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no contar con el número de estaciones de trabajo requeridas, de acuerdo con lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
8. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% (uno por ciento) sobre el monto máximo del total del contrato sin considerar IVA, por no mantener almacenadas las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas, durante la vigencia del contrato para su consulta, a partir de su grabación, de acuerdo con lo solicitado en el apartado de grabación de llamadas.
9. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, que no se pueda tener acceso, a uno o más monitores de la operación, solicitado en el apartado de Supervisión durante el horario del servicio. **Lo anterior, a partir del momento en que no se cuente con el servicio, siendo que cada hora que transcurra sin el mismo, se agregará un 0.5% por cada hora que no se cuente con el servicio.**

Para el pago de las deductivas, el área requirente informará por escrito a **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** el cálculo de la deductiva a la que se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**.

Para efectuar este pago, **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación a través de referencia bancaria o a través de escrito de aceptación en el que manifieste que acepta el descuento en la factura correspondiente.

La acumulación de dichas deducciones no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe total del contrato.

## 27. RESPONSABILIDAD LABORAL

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada**, bajo su más estricta responsabilidad podrá nombrar al personal que requieran para la prestación del servicio, en el entendido de que asumirán responsabilidad total de la actuación de los mismos, respondiendo de los daños y/o perjuicios que, en su caso, éstos en el desempeño de su participación llegaren a ocasionar al Instituto FONACOT.

**Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** como patrón de las personas que en su caso designen para llevar a cabo el servicio objeto del presente término de referencia, serán los únicos responsables de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del Instituto FONACOT, obligándose en este mismo acto a dejar en paz, a salvo y libre de cualquier responsabilidad al Instituto FONACOT, reconociendo expresamente **Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada** que son los únicos responsables del pago de sus sueldos, salarios, cuotas del Instituto Mexicano del Seguro Social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales, comprometiéndose a mantener a

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
(Instituto FONACOT)  
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,  
PARA LA:  
"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

salvo en todo momento al Instituto FONACOT en caso de cualquier reclamación que se presentare en su contra derivada de su relación contractual con el Instituto FONACOT.

En caso de que las personas designadas por ***Mi representada Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., en caso de resultar adjudicada***, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, asumirán la responsabilidad, dejando libre al Instituto FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

## 28. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En caso fortuito o de fuerza mayor, el plazo para la suspensión del servicio, será de 5 días naturales, lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102, fracción II de su Reglamento.

## 29. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

La administración de los contratos estará a cargo de la Subdirección General de Productos Digitales, en lo referente a los Servicios de la partida 1 Servicios de Canales de Atención al Cliente y la Subdirección General de Crédito y Recuperación, para la partida 2 en lo relativo al Servicio Especializado de Cobranza.

Los Administradores del Contrato serán responsables de la verificación y aceptación de los servicios.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

  
Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



# **ANEXO II**

# **PROPUESTA ECONÓMICA**



Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

**V. PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA**  
**V.2. PROPUESTA ECONÓMICA.**

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski, representante legal de **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.**, me refiero a la LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, PARA LA: "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada" en la que mi representada participa con la siguiente propuesta.

Al respecto, manifiesto bajo protesta de decir verdad que la presente propuesta económica se presenta dirigida al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, de manera independiente a la proposición técnica, foliada de manera consecutiva en todas y cada una de las hojas que la integran y en formato de Word (con la finalidad de agilizar la elaboración del contrato, ninguno de los documentos presentados tiene impreso el escudo nacional ni el logotipo de la Convocante, y se presenta en el formato del **Anexo 15**, en idioma español, sin tachaduras ni enmendaduras, en Moneda Nacional, con firma electrónica de que suscribe, la cual es la misma que firma el **Anexo 4** en papel membretado de **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** y contiene la información que se indica a continuación:

- A. Se indica el número de la presente licitación.
- B. Se cotiza el costo unitario del servicio registrándose **únicamente con dos decimales (0.00)**, de conformidad con lo solicitado en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**, para lo cual deberá requisitar el formato considerando la información contenida en el **Anexo 15 Formato para la presentación de la propuesta económica**.
- C. Subtotal de la propuesta económica.
- D. En su caso, la bonificación o comisión o los descuentos que se ofrezcan.
- E. Importe total de la propuesta económica con número y letra.
- F. La indicación de que la vigencia de la cotización es para el ejercicio fiscal 2025, que los precios son fijos durante la vigencia del contrato, así como su conformidad a las condiciones establecidas en esta Convocatoria. Asimismo, aceptamos que, en caso de alguna suspensión del procedimiento, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.
- G. Aceptamos que solamente serán consideradas para la evaluación económica las proposiciones que hayan cumplido con todos los requerimientos Legales, Administrativos y Técnicos, establecidos en la presente Convocatoria.
- H. Los precios ofertados serán fijos durante la vigencia del contrato y no se modificarán.
- I. **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** requisita el Anexo 15 con independencia del requerido en la Plataforma, por lo que se verificó que el monto total por partida de nuestra propuesta económica antes de I.V.A., sea igual, ya que en caso de discrepancia entre uno y el otro, se considerará como no presentada dicha propuesta.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
(Instituto FONACOT)  
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,  
PARA LA:  
"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

- J. Aceptamos que en caso de que nuestra propuesta económica no coincida con los términos de la propuesta técnica, la proposición en su conjunto será desechada.
- K. Aceptamos que la falta de algún requisito en la propuesta económica, será causa de desechamiento, lo cual se hará del conocimiento de los participantes al momento del fallo.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

## ANEXO 15 FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

**Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** a fin de integrar su cotización consideró lo establecido en el Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio".

**Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** indica que los precios son en Moneda Nacional, que la vigencia de la cotización será por el ejercicio fiscal 2025 y que los precios serán fijos e inalterables durante la vigencia del contrato, así como su conformidad a las condiciones de pago establecidas en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"** de la Convocatoria. **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** acepta que, en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.

**Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** conoce y acepta que la contratación se realizará mediante contrato abierto de prestación de servicios, en el cual se establecerán los derechos y obligaciones de "El Proveedor", conforme a lo señalado en este Documento, y se ejercerá en la modalidad de servicios mínimos y máximos conforme a la siguiente tabla, así como los conceptos de perfilamientos necesarios para Nuevo Sistema o Desarrollo.

### Partida 1. Servicios Canales de atención a clientes

Servicio	Unidad de medida	Volumen máximo bajo demanda	Costo unitario	Costo total
		(A)	(B)	C=AxB
Llamadas telefónicas de entrada	Llamada atendida	2,049,282.00	\$ 15.10	\$ 30,944,158.20
Llamadas telefónicas de salida	Llamada contactada	57,204.00	\$ 13.71	\$ 784,095.23
Envío de SMS	Envío exitoso	21,692,502.00	\$ 0.30	\$ 6,507,750.60
Mensajería automatizada instantánea (chatbot)	Interacción	4,680,846.00	\$ 3.90	\$ 18,255,299.40
Mensajería instantánea (mensaje con respuesta)	Envío y respuesta exitosa	10,265,472.00	\$ 0.70	\$ 7,185,830.40
Mensajería instantánea con respuesta personalizada	Interacción	168,588.00	\$ 3.50	\$ 590,058.00
Correo electrónico	Envío exitoso	10,771,218.00	\$ 0.53	\$ 5,719,516.76
Validación de teléfono de la persona trabajadora	Llamada contactada	3,153,726.00	\$ 8.90	\$ 28,068,161.40
COSTO TOTAL ANTES DE IVA				\$ 98,054,869.99
IVA				\$ 15,688,779.20
COSTO TOTAL CON IVA				\$ 113,743,649.18

**\$98,054,869.99 Noventa y ocho millones cincuenta y cuatro mil ochocientos sesenta y nueve pesos 99/100 Moneda Nacional antes del impuesto al valor agregado.**

**Nota 1:** La volumetría contempla 18 meses de servicio.

**Nota 2:** Volumen máximo bajo demanda se refiere al volumen máximo por la vigencia del contrato, en el entendido que el volumen mínimo bajo demanda, corresponderá al 40% del volumen máximo.

**Nota 3:** Llamada atendida o contactada se refiere a que alguna persona contestó.

**Nota 4:** Interacción se refiere a la comunicación que se tiene entre 2 personas (chatbot-persona o persona a persona) que se envían y reciben mensajes instantáneos.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

Los precios son en moneda nacional.  
Los precios serán fijos e inalterables durante la vigencia del contrato.

## Partida 2. Servicios Especializado de Cobranza

Mínimo de Unidades de Servicio de Cobranza									
SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO POR ESTACIÓN POR HORA (A)	HORAS AL DÍA (B)	NÚMERO DE DÍAS LABORABLES AL MES (LUNES A VIERNES, SÁBADO) (C)	COSTO UNITARIO POR MES (COSTO DE UNIDAD DE SERVICIO D E COBRANZA) (D=A*B*C)	NÚMERO MÍNIMO DE UNIDADES (E)	COSTO MENSUAL DEL SERVICIO (F) (F=D*E)	MESES DE SERVICIO (G)	COSTO MÍNIMO SUBTOTAL (H1) (H1=F*G)
Unidades de servicio de cobranza para la generación de llamadas de salidas y atención de llamadas de entrada	Unidad de servicio de cobranza	\$ 128.00	8	24	\$ 24,576.00	75	\$ 1,843,200.00	18	\$ 33,177,600.00

Máximo de Unidades de Servicio de Cobranza									
SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO POR ESTACIÓN POR HORA (A)	HORAS AL DÍA (B)	NÚMERO DE DÍAS LABORABLES AL MES (LUNES A VIERNES, SÁBADO) (C)	COSTO UNITARIO POR MES (COSTO DE UNIDAD DE SERVICIO D E COBRANZA) (D=A*B*C)	NÚMERO MÁXIMO DE UNIDADES (E)	COSTO MENSUAL DEL SERVICIO (F) (F=D*E)	MESES DE SERVICIO (G)	COSTO MÁXIMO SUBTOTAL (H1) (H1=F*G)
Unidades de servicio de cobranza para la generación de llamadas de salidas y atención de llamadas de entrada	Unidad de servicio de cobranza	\$ 128.00	8	24	\$ 24,576.00	125	\$ 3,072,000.00	18	\$ 55,296,000.00

Mínimo de Servicios						
SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL (J)	MESES DE SERVICIO (K)	COSTO UNITARIO (L)	COSTO MENSUAL (M=J*K*L)	
ENVÍO DE SMS COBRANZA	ENVÍO EXITOSO	200,000	18	\$ 0.23	\$ 828,000.00	
ENVÍO WHAT'S APP COBRANZA	ENVÍO EXITOSO	25,000	18	\$ 0.80	\$ 360,000.00	
CORREO ELECTRÓNICO COBRANZA	ENVÍO EXITOSO	200,000	18	\$ 0.70	\$ 2,520,000.00	
COSTO MÍNIMO SUBTOTAL (N1)					\$ 3,708,000.00	
COSTO MÍNIMO SUB TOTAL (H1)				\$	33,177,600.00	
COSTO MÍNIMO SUB TOTAL (N1)				\$	3,708,000.00	
COSTO TOTAL MÍNIMO ANTES DE IVA (H1+N1)				\$	36,885,600.00	
IVA				\$	5,901,696.00	
COSTO TOTAL MÍNIMO CON IVA				\$	42,787,296.00	

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
(Instituto FONACOT)  
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,  
PARA LA:  
"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

**Oferta mínima \$36,885,600.00 Treinta y Seis millones ochocientos ochenta y cinco mil seiscientos pesos 00/100 antes del impuesto al valor agregado**

Máximo de servicios					
SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL (J)	MESES DE SERVICIO (K)	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL (M) (M=J*K*L)
ENVÍO DE SMS COBRANZA	ENVÍO EXITOSO	275,000	18	\$ 0.23	\$ 1,138,500.00
ENVÍO WHAT'S APP COBRANZA	ENVÍO EXITOSO	50,000	18	\$ 0.80	\$ 720,000.00
CORREO ELECTRÓNICO COBRANZA	ENVÍO EXITOSO	275,000	18	\$ 0.70	\$ 3,465,000.00
		COSTO MÁXIMO SUBTOTAL (N2)			\$ 5,323,500.00

  

COSTO MAXIMO SUB TOTAL (H2)	\$ 55,296,000.00
COSTO MAXIMO SUB TOTAL (N2)	\$ 5,323,500.00
COSTO TOTAL MAXIMO ANTES DE IVA (H2+N2)	\$ 60,619,500.00
IVA	\$ 9,699,120.00
COSTO TOTAL MAXIMO CON IVA	\$ 70,318,620.00

**Oferta Máxima \$60,619,500.00 Sesenta millones seiscientos diez y nueve mil quinientos pesos 00/100 Antes del impuesto al valor agregado**

**Notas:**

- **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** requisita este formato con independencia del requerido en la Plataforma, por lo que se verificó que los totales mínimos y máximos propuestos (antes de IVA), sean iguales, ya que en caso de discrepancia entre uno y el otro, se considerará como no presentada dicha propuesta.
- **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** a fin de integrar su cotización consideró lo establecido en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**.
- El importe se expresa con **dos decimales. (0.00)**, en caso de que algún importe sea expresado con tres o más decimales, la convocante considerará los dos primeros decimales del referido precio.
- Los precios son fijos y en ningún caso procederán ajustes durante la vigencia del contrato.
- **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.**, en términos de lo establecido en el inciso **F.** del numeral **VI.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES** de la convocatoria, acepta que la convocante, de ser el caso realice las correcciones a los errores aritméticos que pudieran detectarse en su propuesta, siempre y cuando ésta no afecte precios unitarios. Y que de no estar de acuerdo contará con un plazo de 24 horas posteriores al acto de notificación fallo para comunicarlo por escrito a la Convocante, a fin de que ésta proceda, conforme a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 67 de **La Ley**.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5



Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
(Instituto FONACOT)  
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,  
PARA LA:  
"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"

Ciudad de México a 1 de septiembre del 2025.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Presente.

Atentamente  
Bajo Protesta de Decir Verdad

Alejandra Julieta Zoravilla Petrikowski  
Representante Legal

RFC.: BEG141128JD5

Francisco del Paso y Troncoso #869, Colonia Los Reyes, , Alcaldía Iztacalco, C.P. 08620, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55-1764-7125 Correo Electrónico: contacto@bufetegticc.com