



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA  
NACIONAL NO. LA-014P7R001-E77-2022**

**PARA LA:**

**CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO  
DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT.**

CONFORME A LOS ARTÍCULOS 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 26 FRACCIÓN I, 26 BIS FRACCIÓN II, 27, 28 FRACCIÓN I, 29, 32, 36 TERCER PÁRRAFO, 45 y 47 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO EN ADELANTE **LA LEY**, 39, 42, 52, 81 Y SU REFORMA, DE ACUERDO A LO PUBLICADO EL 02 DE JUNIO DE 2022, EN EL DOF, 82 Y 85 DE SU REGLAMENTO, EN ADELANTE **RLEY**, ASÍ COMO 50 DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA, 148 DE SU REGLAMENTO Y ARTÍCULO 8 DE LA LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA Y DEMÁS DISPOSICIONES APLICABLES EN LA MATERIA.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ÍNDICE**

**INFORMACIÓN A PARTICULARES**

**INFORMACIÓN GENERAL**

- I.**
- I.1. IDIOMA EN QUE DEBERÁN PRESENTAR LAS PROPOSICIONES
- I.2. MONEDA CON LA QUE SE COTIZARÁ
- I.3. ÁREA TÉCNICA Y/O REQUERENTE
- I.4. CARÁCTER Y CLASIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN
- I.4.1. CARÁCTER DE LA LICITACIÓN
- I.4.2. CLASIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN
- I.5. PLURIANUALIDAD
- I.6. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA
- I.7. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.
  
- II.**
- II.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.
- II.2. PARTIDAS QUE INTEGRAN LA LICITACIÓN
- II.3. PRECIO MÁXIMO DE REFERENCIA.
- II.4. NORMAS APLICABLES/CERTIFICACIONES
- II.5. MUESTRAS
- II.6. TIPO DE CONTRATACIÓN
- II.7. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN
- II.8. TIPO Y MODELO DE CONTRATO.
- II.9. VIGENCIA
- II.10. LUGAR, PLAZO Y HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.
- II.10.1. LUGAR, PLAZO Y HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- II.10.2. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO
  
- III.**
- FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN**
- III.1. REDUCCIÓN DE PLAZOS
- III.2. CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA
- III.3. CONSULTA DE LA CONVOCATORIA, CALENDARIO Y LUGAR DE LOS ACTOS
- III.3.1. CONSULTA DE LA CONVOCATORIA
- III.3.2. CALENDARIO Y LUGAR DE LOS ACTOS
- III.3.3. ACTOS DE LA LICITACIÓN
- III.3.3.1. VISITA A LAS INSTALACIONES
- III.3.3.2. JUNTA DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA.
- III.3.3.3. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.
- III.3.3.4. FALLO
- III.3.4. ACTAS DE LOS ACTOS Y SU NOTIFICACIÓN.
- III.3.5. FIRMA DEL CONTRATO.
- III.3.5.1. DOCUMENTACIÓN PARA FORMALIZAR EL CONTRATO.
- III.3.5.1.1. PERSONAS FÍSICAS
- III.3.5.1.2. PERSONAS MORALES



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

- III.3.5.1.3. PARTICIPACIÓN CONJUNTA
- III.4. MODIFICACIONES AL CONTRATO.
- III.5. RECEPCIÓN DE PROPOSICIONES VÍA SERVICIO POSTAL O MENSAJERÍA
- III.6. VIGENCIA DE LAS PROPOSICIONES
- III.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES
- III.8. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES CONJUNTAS.
  
- IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE DE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO.**
  
- V. PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA**
  - V.1. PROPUESTA TÉCNICA
  - V.2. PROPUESTA ECONÓMICA
    - V.2.1. INALTERABILIDAD DE LOS PRECIOS
  
- VI. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS CONFORME A LOS CUALES SE EVALUARÁN LAS PROPOSICIONES**
  - VI.1. CRITERIOS PARA EVALUACIÓN, ADJUDICACIÓN Y DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES
    - VI.1.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES
    - VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA
    - VI.1.3. PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA
  - VI.2. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
  - VI.3. DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES
  
- VII. INCONFORMIDADES**
  
- VIII. ASPECTOS NORMATIVOS**
  - VIII.1. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN.
    - VIII.1.1. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA.
    - VIII.1.2. SUSPENSIÓN DE LA LICITACIÓN.
    - VIII.1.3. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.
  - VIII.2. NULIDAD DE LOS ACTOS, CONTRATO Y CONVENIO, INCONFORMIDADES Y CONTROVERSIAS
    - VIII.2.1. NULIDADES.
    - VIII.2.2. CONTROVERSIAS.
  - VIII.3. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS.
    - VIII.3.1. PENAS CONVENCIONALES.
    - VIII.3.2. DEDUCTIVAS.
  - VIII.4. GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO.
  - VIII.5. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.
  - VIII.6. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.
  - VIII.7. RESPONSABILIDAD LABORAL.
  - VIII.8. CONFIDENCIALIDAD.
  - VIII.9. ANTICIPOS.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-014P7R001-E77-2022,**  
**PARA LA:**  
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES**  
**FONACOT”.**

- VIII.10. PAGO.
  - VIII.11. ENTREGABLES.
  - VIII.12. IMPUESTOS Y DERECHOS.
  - VIII.13. PRÓRROGAS AL CONTRATO.
  - VIII.14. SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO EN LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.
  - VIII.15. RESCISIÓN DEL CONTRATO.
  - VIII.16. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.
  - VIII.17. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS.
  - VIII.18. MANUALES, CATÁLOGOS Y FOLLETOS.
- ANEXOS



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

### INFORMACIÓN A PARTICULARES

De conformidad con lo establecido en los numerales 6 y 7 de las Reglas generales para el contacto con particulares, Sección II, Anexo Primero del “Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones”, del ACUERDO por el que se expide el Protocolo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día jueves 20 de agosto de 2015 y en vigor a los treinta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, así como a los ACUERDOS por los que se modifican los diversos que expide el Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, publicados en el Diario Oficial de la Federación los días viernes 19 de febrero de 2016 y martes 28 de febrero de 2017, se hace del conocimiento lo siguiente:

- Los servidores públicos que intervengan en el presente procedimiento de contratación, deberán observar el “Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones”, el cual puede ser consultado por los particulares en la sección de la Secretaría de la Función Pública, que se encuentra en el portal de la Ventanilla Única Nacional (gob.mx), a través de la liga <https://www.gob.mx/sfp/documentos/protocolo-de-actuacion-en-materia-de-contrataciones-publicas-otorgamiento-y-prorroga-de-licencias-permisos-autorizaciones-y-concesiones-97983>.
- Los datos personales que se recaben serán protegidos y tratados conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.
- Los particulares tienen el derecho de presentar queja o denuncia ante el Órgano Interno de Control de la Convocante por el incumplimiento de obligaciones que adviertan en el contacto con los servidores públicos de la Convocante.

La queja o denuncia la deberá presentar el particular, en el domicilio del Órgano Interno de Control de la Convocante, sito en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 3er piso, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, o bien, a través del Sistema Integral de Quejas y Denuncias Ciudadanas, a través de la liga <https://sidec.funcionpublica.gob.mx>.

Con la finalidad de dar protección a los datos personales de los particulares, la Convocante establece el formato que se localiza como **Anexo 6** en la presente Convocatoria, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 113, 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para lo cual deberá indicar si los documentos presentados y cuáles de ellos, contiene información de carácter confidencial o comercial reservada, así como el fundamento legal por el cual consideren que tengan ese carácter.

A los particulares que intervengan en el presente procedimiento de contratación, se les invita para que realicen su manifiesto a fin de prevenir posibles conflictos de interés, el cual podrán realizarlo en la página de internet de la Secretaría de la Función Pública que se encuentra en el portal de la Ventanilla Única Nacional (gob.mx), a través de la liga <https://manifiesto.funcionpublica.gob.mx/SMP-web/xhtml/loginPage.isf>, conforme al numeral 2 del “Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones”, en el que afirmen o nieguen los vínculos o relaciones de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT), a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, en adelante la Convocante, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Colonia Roma Sur, Código Postal 06760, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, con teléfono 5265-7400, Ext. 7380 y correo electrónico [erika.psihas@fonacot.gob.mx](mailto:erika.psihas@fonacot.gob.mx), en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 27, 28 fracción I, 29, 32, 36 tercer párrafo, 45 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público en adelante **La Ley**, 39, 42, 52, 81 y su reforma, de acuerdo a lo publicado el 02 de junio de 2022, en el DOF, 82 y 85 de su Reglamento en adelante **RLey**, así como 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, 148 de su Reglamento y Artículo 8 de la Ley Federal de Austeridad Republicana y Demás Disposiciones Aplicables En La Materia.

Derivado de las medidas dictadas por las autoridades correspondientes para contener en la República la propagación del virus SARS-CoV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19 y respetando las medidas de sanidad y seguridad, se atenderá en todo momento a lo indicado en el criterio normativo de interpretación **TU 03/2020**, Para el uso de Medios Electrónicos, Ópticos o cualquier otra Tecnología en la ejecución de Actos públicos y Reuniones Institucionales en Materia de Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes Muebles, Prestación de Servicios de cualquier naturaleza, Obras Públicas y Servicios relacionados con la mismas; emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**C O N V O C A**

A las personas físicas y morales de nacionalidad mexicana que no se encuentren en alguno de los supuestos que establecen los artículos 50 y 60 de **La Ley**, y cuya actividad u objeto social, sea entre otros, prestar servicios relacionados con el objeto de la presente convocatoria, que se encuentren debidamente constituidas conforme a las Leyes Mexicanas y que se interesen y cumplan los requisitos para participar en la Licitación Pública Electrónica Nacional No. **LA-014P7R001-E77-2022**, conforme a las siguientes:

**B A S E S**

**I. INFORMACIÓN GENERAL.**

En la presente Licitación Pública Electrónica Nacional, podrán participar personas físicas o morales de nacionalidad mexicana, debidamente establecidas de conformidad con la Legislación Mexicana, de acuerdo a la fracción I del artículo 28 de **La Ley**, asimismo, que no se encuentren inhabilitadas en términos de **La Ley**.

Con fundamento en lo que establecen los artículos 26 fracción I, 26 Bis fracción II y 27 de **La Ley**, la presente Licitación Pública es Electrónica Nacional, por lo que los Licitantes deberán presentar sus preguntas, la documentación legal-administrativa, propuesta técnica y propuesta económica, en forma electrónica a través del Sistema CompraNet, conforme al Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet en adelante **ACUERDO**, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio del 2011.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.  
Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**La o las juntas de aclaraciones, el acto de presentación y apertura de proposiciones y el acto de fallo, sólo se realizarán a través de CompraNet y sin la presencia de los licitantes en dichos actos.**

### I.1. IDIOMA EN QUE DEBERÁN PRESENTAR LAS PROPOSICIONES.

Las proposiciones deberán presentarse en idioma español, así como los documentos adicionales del servicio ofertado por los licitantes.

### I.2. MONEDA CON LA QUE SE COTIZARÁ

Los licitantes deberán presentar sus proposiciones en Moneda Nacional (peso mexicano).

### I.3. ÁREA TÉCNICA Y/O REQUIRENTE.

El procedimiento de contratación para la prestación del servicio fue solicitado por la Subdirección General Comercial, mediante oficio número **SGCOM/116/05/2022, de fecha 31 de mayo de 2022**, la cual de acuerdo con el artículo 2 fracción II del **RLey**, tendrá el carácter de área requirente y será la responsable de dar respuesta a las preguntas que se deriven de la Junta de Aclaraciones, de evaluar la solvencia de las propuestas técnicas, considerando las especificaciones técnicas que se incluyan en la presente Convocatoria, el **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”**, formatos, y precisiones de la Junta de Aclaraciones.

### I.4. CARÁCTER Y CLASIFICACIÓN DE LA LICITACION

#### I.4.1. CARÁCTER DE LA LICITACIÓN

Con fundamento al artículo 28 fracción I de **La Ley**, la presente Licitación se convoca con carácter Nacional, por lo que solamente podrán participar en este procedimiento, personas físicas y morales de nacionalidad mexicana.

#### I.4.2. CLASIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN

Con fundamento en lo que establecen los artículos 26 Bis fracción II y 27 de **La Ley**, la presente Licitación Pública es electrónica, por lo que los licitantes deberán presentar sus preguntas, documentación legal-administrativa, propuesta técnica y propuesta económica a través de medios remotos de comunicación electrónica, mediante el Sistema CompraNet.

### I.5. PLURIANUALIDAD.

Conforme a lo dispuesto por los artículos 25 tercer párrafo de **La Ley** y 39 fracción I inciso “d” del **RLey**, se comunica que el contrato que se derive de la presente licitación, será plurianual de acuerdo a la suficiencia presupuestal autorizada para tal efecto.

El ejercicio de los recursos para los años 2022, 2023 y 2024, estará sujeto para los fines de su ejecución y pago al presupuesto aprobado por lo que se refiere al ejercicio 2022 y a los que se aprueben para los ejercicios fiscales de 2023 y 2024 por la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, así como al



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

calendario de gasto que se autorice, por lo que sus efectos estarán condicionados a la existencia de los recursos presupuestarios respectivos.

#### I.6. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA.

La Convocante cuenta con los recursos necesarios para la Contratación Plurianual Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes FONACOT, para los ejercicios 2022, 2023 y 2024 de conformidad con el oficio de suficiencia presupuestal número **SGA-226-2022** de fecha 16 de mayo de 2022, en la partida **33901 “Subcontratación de servicios con terceros”**.

#### I.7. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

Conforme al artículo 84, penúltimo párrafo del **RLey**, el servidor público responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato por el Instituto FONACOT será el Mtro. Eduardo Enríquez Monroy, Subdirector General Comercial del Instituto FONACOT, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Piso 5, Colonia Roma Sur, Código Postal 06760, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México.

## II. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACION

### II.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El detalle de las características, especificaciones y alcances de la contratación que deberán cumplir los servicios objeto de esta Licitación, se señalan en el **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”** de esta Convocatoria.

### II.2. PARTIDAS QUE INTEGRAN LA LICITACIÓN

El presente procedimiento de Licitación, para la Contratación Plurianual Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes FONACOT, se integra en **una partida**; por lo que se podrá adjudicar al licitante que oferte las mejores condiciones para la Convocante, quién deberá cumplir administrativa, técnica y económicamente con todo lo solicitado en la presente convocatoria de Licitación y la(s) junta(s) de aclaraciones.

Los compromisos y obligaciones que se deriven de la presente Licitación se formalizarán mediante la suscripción de un contrato abierto de conformidad con los artículos 45 y 47 de **La Ley** y 39 fracción II inciso f), 81 y su reforma, de acuerdo a lo publicado el 02 de junio de 2022, en el DOF y 85 del **RLey**.

### II.3. PRECIO MÁXIMO DE REFERENCIA

Para este procedimiento de contratación, no aplica el precio máximo de referencia.

### II.4. NORMAS APLICABLES/ CERTIFICACIONES.

El licitante deberá cumplir con las certificaciones y/o normas aplicables de conformidad con lo solicitado en el **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”** de esta Convocatoria.

### II.5. MUESTRAS.

Para este procedimiento de contratación, no aplica la entrega de muestras.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

### II.6. TIPO DE CONTRATACIÓN.

Para los efectos de lo dispuesto en los artículos 45, 47 de **La Ley**, 39 fracción II inciso f), 81 y su reforma, de acuerdo a lo publicado el 02 de junio de 2022, en el DOF y 85 del **RLey**, se señala a los licitantes que la formalización de la contratación del servicio adjudicado en la presente licitación quedará realizada mediante un contrato abierto, a precios fijos conforme a la propuesta económica del licitante ganador.

Por tratarse de un contrato abierto, de conformidad con el artículo 85 del **RLey**, la Convocante no estará obligada a ejercer el monto máximo de servicios durante la vigencia del contrato.

### II.7. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN.

Para este procedimiento de contratación, no aplica la Modalidad de la Contratación.

### II.8. TIPO Y MODELO DE CONTRATO.

Los compromisos que se deriven de la presente licitación, se formalizarán mediante la suscripción de un contrato abierto, de conformidad con los artículos 45 y 47 de **La Ley**, 39 fracción II inciso f), 81 y su reforma, de acuerdo a lo publicado el 02 de junio de 2022, en el DOF y 85 del **RLey**, que se elaborará de conformidad con **La Ley**, y el **RLey**, la presente convocatoria, la o las junta(s) de aclaraciones y las demás disposiciones legales aplicables, cuyo modelo se anexa a la presente convocatoria como parte integrante de la misma.

**Anexo 14.**

De conformidad con el artículo 47 de **La Ley**, se establece que se tendrá un monto mínimo de \$101,954,198.05 (Ciento un millones novecientos cincuenta y cuatro mil ciento noventa y ocho pesos 05/100 M.N.) y un monto máximo de \$169,923,663.42 (Ciento sesenta y nueve millones novecientos veintitrés mil seiscientos sesenta y tres pesos 42/100 M.N.), sin incluir el I.V.A.

El licitante adjudicado, no podrá por ningún motivo subrogar, subcontratar o transferir total o parcialmente a terceros los derechos y obligaciones derivados del contrato objeto de la presente licitación, de conformidad con lo señalado en el artículo 46 último párrafo de **La Ley**, salvo los derechos de cobro, previo consentimiento expreso y por escrito de la Convocante.

### II.9. VIGENCIA.

La vigencia del contrato, que se derive del presente procedimiento será a partir del día hábil siguiente de la fecha de notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024. Considerando como periodo de implementación o transición del servicio sin costo para el Instituto FONACOT, con un plazo máximo de 60 días naturales a partir de la vigencia del contrato, iniciándose la prestación del servicio el 01 de septiembre de 2022.

De conformidad con lo establecido en el quinto párrafo del artículo 84 del **RLey**, la prestación del servicio se llevará a cabo de conformidad con lo solicitado en el **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”**, sin perjuicio de que se cumpla con la obligación de formalizar el contrato dentro del plazo establecido en el numeral **III.3.5. FIRMA DEL CONTRATO.**



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

### II.10. LUGAR, PLAZO Y HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

#### II.10.1. LUGAR, PLAZO Y HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El licitante ganador se obliga a proporcionar la Contratación Plurianual Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes FONACOT, de conformidad con las condiciones establecidas en el **numeral XV. PLAZO Y LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** del **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”**.

#### II.10.2. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

El plazo para la suspensión de los servicios será de **5 días naturales**. Asimismo, la suspensión de la prestación de los servicios, se ajustará a lo dispuesto por el artículo 55 Bis de **La Ley**.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables al Instituto FONACOT, se pagarán previa solicitud del licitante ganador los gastos no recuperables de conformidad con los artículos 101 y 102 del **RLey**.

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

#### III.1. REDUCCIÓN DE PLAZOS.

Para este procedimiento de contratación, no aplica la Reducción de Plazos.

#### III.2. CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA.

Las condiciones contenidas en esta convocatoria a la licitación, así como en las proposiciones presentadas por los licitantes no podrán ser negociadas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 séptimo párrafo de **La Ley**.

#### III.3. CONSULTA DE LA CONVOCATORIA, CALENDARIO Y LUGAR DE LOS ACTOS.

##### III.3.1. CONSULTA DE LA CONVOCATORIA.

Derivado de las medidas dictadas por las autoridades correspondientes para contener en la República la propagación del virus SARS-CoV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19 y respetando las medidas de sanidad y seguridad, de acuerdo con el criterio normativo de interpretación **TU 03/2020**, Para el uso de Medios Electrónicos, Ópticos o cualquier otra Tecnología en la ejecución de Actos públicos y Reuniones Institucionales en materia de Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes Muebles, Prestación de Servicios de cualquier naturaleza, Obras Públicas y Servicios relacionados con la mismas; emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la convocatoria podrá ser consultada a través del sistema **CompraNet** en el sitio <http://www.compranet.hacienda.gob.mx> a partir de su publicación.

##### III.3.2. CALENDARIO Y LUGAR DE LOS ACTOS.

De conformidad con el artículo 39 fracción III inciso b) del **RLey**, se hace del conocimiento de los licitantes, el calendario y lugar para llevar a cabo los diferentes eventos del procedimiento de Licitación por medios electrónicos, siendo los siguientes:



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ACTO DE JUNTA DE ACLARACIONES:**

<b>DÍA:</b>	14	<b>MES:</b>	JUNIO	<b>AÑO:</b>	2022	<b>HORA:</b>	11:00 Hrs.
<b>LUGAR:</b>	El acto se realizará a través de CompraNet y de manera electrónica.						

**ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES:**

<b>DÍA:</b>	22	<b>MES:</b>	JUNIO	<b>AÑO:</b>	2022	<b>HORA:</b>	11:00 Hrs.
<b>LUGAR:</b>	El acto se realizará a través de CompraNet y de manera electrónica.						

**ACTO DE NOTIFICACIÓN DE FALLO:**

<b>DÍA:</b>		<b>MES:</b>		<b>AÑO:</b>		<b>HORA:</b>	
<b>LUGAR:</b>	La fecha del fallo se dará a conocer en el acto de apertura de presentación y apertura de proposiciones. El cual quedará comprendida dentro de los veinte días naturales siguientes a la establecida para este acto de conformidad con el artículo 35 fracción III de La Ley y 48 último párrafo del Rley y se realizará a través de compranet y de manera electrónica.						

**FECHA ESTIMADA DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO ABIERTO:**

<b>DÍA:</b>		<b>MES:</b>		<b>AÑO:</b>	2022	<b>HORA:</b>	18:00 Hrs.
<b>LUGAR:</b>	El contrato se firmará dentro de los 15 días naturales siguientes al de la fecha de notificación del Fallo de la presente licitación atendiendo lo indicado en el numeral <b>III.3.5. FIRMA DEL CONTRATO</b> , de la presente convocatoria.						

De conformidad con el inciso d) del numeral **9. NIVELES JERÁRQUICOS** del numeral **VI. BASES Y LINEAMIENTOS** de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, los Actos referidos podrán ser presididos indistintamente por el Subdirector General de Administración, o por la Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales o por el Subdirector de Adquisiciones o por el Subdirector de Servicios Generales o por la Subdirectora de Infraestructura, como servidores públicos designados.

En caso de que por causas de fuerza mayor o caso fortuito no sea posible desarrollar los actos previstos en el presente procedimiento de licitación, éstos serán pospuestos y se reanudarán tan pronto desaparezcan las causas que motivaron la suspensión, previa notificación por escrito a los licitantes, sin que esto implique responsabilidad alguna para la Convocante.

**III.3.3. ACTOS DE LA LICITACIÓN.**

Los actos de la presente licitación, se llevarán a cabo exclusivamente de forma electrónica, utilizando medios de comunicación electrónica, las comunicaciones producirán los efectos que señala el artículo 27 de **La Ley**.

La(s) juntas de aclaraciones, el acto de presentación y apertura de proposiciones y el acto de fallo se realizarán únicamente a través del Sistema CompraNet, por lo que dichos actos, se llevarán a cabo sin la presencia de los licitantes.





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

Derivado de las medidas dictadas por las autoridades correspondientes para contener en la República la propagación del virus SARS-CoV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19 y respetando las medidas de sanidad y seguridad, de acuerdo con el criterio normativo de interpretación **TU 03/2020**, Para el uso de Medios Electrónicos, Ópticos o cualquier otra Tecnología en la ejecución de Actos públicos y Reuniones Institucionales en Materia de Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes Muebles, Prestación de Servicios de cualquier naturaleza, Obras Públicas y Servicios relacionados con la mismas, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por esta ocasión no se autorizará el ingreso de personas físicas o morales, así como los representantes de las Cámaras, Colegios o Asociaciones Profesionales u otras Organizaciones no Gubernamentales, como observadores.

### CONSIDERACIONES A OBSERVAR DURANTE LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN

Derivado de la contingencia sanitaria por la propagación del virus SARS-CoV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19, y respetando las medidas de sanidad y seguridad, de acuerdo con el criterio normativo de interpretación **TU 03/2020**, Para el uso de Medios Electrónicos, Ópticos o cualquier otra Tecnología en la ejecución de Actos públicos y Reuniones Institucionales en Materia de Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes Muebles, Prestación de Servicios de cualquier naturaleza, Obras Públicas y Servicios relacionados con la mismas, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por esta ocasión no se autorizará el ingreso de ninguna persona que quiera participar como observador.

Los servidores públicos que participen en el evento deberán atender lo siguiente:

- Para el Acto de Apertura de Propositiones la Convocante dará por iniciado el evento en punto de la hora señalada en el numeral **III.3.3. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.**

#### III.3.3.1. VISITA A LAS INSTALACIONES.

El Instituto FONACOT podrá realizar una visita al centro principal de los prestadores que presenten propuesta, para que, en caso de ser necesario, verifiquen la información documental presentada en la propuesta técnica.

Posteriormente, el Administrador del contrato, podrá realizar las visitas de supervisión que sean necesarias para revisar que el prestador del servicio, mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio.

**Derivado de lo anterior y a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el ACUERDO por el que se expide el Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas, Otorgamiento y Prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto del año 2015, y en vigor a los treinta días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, así como a los ACUERDOS por los que se modifican los diversos que expide el Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, publicados en el Diario Oficial de la Federación los días viernes 19 de febrero de 2016 y martes 28 de febrero de 2017, para la visita a las Instalaciones se deberá dar vista al Órgano Interno de Control, para su intervención y levantará la minuta correspondiente de dicha visita.**



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

### III.3.3.2. JUNTA DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 Bis de **La Ley**, 45 y 46 fracción II del **RLey** y con el objeto de resolver las dudas que pudieran motivarse con la lectura del contenido de la convocatoria, la junta de aclaraciones de la misma se llevará a cabo a través de CompraNet el día **14 de junio de 2022**, iniciando a las **11:00 horas**, por lo que aquellas personas interesadas que pretendan solicitar aclaraciones a los aspectos contenidos en la Convocatoria, deberán apegarse a las siguientes formas y términos:

1. Deberán presentar un escrito, a través de CompraNet, en el que expresen su interés en participar en la licitación y donde su firmante manifieste, **Bajo Protesta de Decir Verdad**, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, incluyendo en el escrito los datos siguientes: **(Anexo 4 o 4A)**
  - a) Del licitante: Registro Federal de Contribuyentes, nombre y domicilio, así mismo, en su caso, de su Apoderado o Representante. Tratándose de personas morales, además se señalará la descripción del objeto social de la empresa, identificando los datos de las escrituras públicas y de haberlas, sus reformas y modificaciones, con las que se acredita la existencia legal de las personas morales, así como el nombre de los socios, y
  - b) Del Apoderado o Representante legal del licitante: Datos de las escrituras públicas en las que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las propuestas.

**Nota: Si el licitante es persona física, deberá ajustar el texto del mencionado escrito.**

- Para tal efecto, los licitantes podrán optar por utilizar el formato contenido en el **Anexo 4 o 4A** de la presente Convocatoria.

Las personas que manifiesten su interés en participar en la licitación mediante el escrito a que se refiere este punto, serán consideradas licitantes y tendrán derecho a formular solicitudes de aclaración en relación con la Convocatoria.

En caso de omitir el envío del **Anexo 4 o 4A** o el escrito referido, vía CompraNet, las preguntas se tendrán por no presentadas y no serán contestadas por la Convocante.

2. Las solicitudes de aclaración deberán enviarse a través de CompraNet, a más tardar **24 horas antes de la fecha y hora en que se vaya a realizar la Junta de Aclaraciones**, y deberán ser **planteadas de manera concisa y estar directamente vinculadas con los puntos contenidos en la convocatoria**, indicando el numeral o punto específico con el cual se relaciona. Las solicitudes que no cumplan con los requisitos señalados, no se les dará respuesta.
3. Preferentemente, el envío de las preguntas deberá ser en formato tipo **Word para Windows versión 97 – 2010 y PDF editable, no archivos de imagen tipo JPG o GIF** (libre de virus), conforme el **Anexo 2**.
4. Las solicitudes de aclaración, así como el escrito requerido, que sean recibidas con posterioridad al plazo señalado, no serán contestadas por la Convocante por resultar extemporáneas; en caso de que algún licitante envíe nuevas solicitudes de aclaración en la junta correspondiente, las deberá enviar por



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

CompraNet y la Convocante las recibirá, pero no les dará respuesta. En ambos casos, si el servidor público que preside el acto considera necesario citar a una ulterior junta, la Convocante tomará en cuenta dichas solicitudes para responderlas. Lo anterior, de conformidad con el artículo 46, fracción VI del **RLey**.

La Convocante tomará como hora de recepción de las solicitudes de aclaración de los licitantes, la que se registre en CompraNet al momento de su envío.

Durante el acto de la Junta de Aclaraciones, la Convocante enviará, a través de CompraNet las respuestas a las solicitudes de aclaración recibidas, a partir de la hora y fecha señaladas en la Convocatoria para la celebración de la junta de aclaraciones. El servidor público que presida la junta de aclaraciones podrá suspender la sesión, en razón del número de solicitudes de aclaración recibidas o del tiempo que se emplearía en darles contestación, informando a los licitantes la hora y en su caso, fecha, en que se continuará con la misma de conformidad con lo dispuesto en el segundo párrafo de la fracción I del artículo 46 del **RLey**.

Con el envío de las respuestas a que se refiere el párrafo anterior la Convocante otorgará un plazo de seis horas para que los licitantes formulen las preguntas que consideren necesarias en relación con las respuestas remitidas. Dicho plazo no podrá ser inferior a seis ni superior a cuarenta y ocho horas atendiendo al número de solicitudes de aclaración contestadas y será establecido a consideración del servidor público que presida el acto.

Una vez solventados los cuestionamientos formulados por los licitantes respecto de las respuestas dadas por la convocante en la Junta de Aclaraciones, se levantará el acta correspondiente en la que se consignarán las preguntas, aclaraciones y precisiones respectivas, misma que será firmada por los servidores públicos asistentes al acto. La falta de firma de alguno de los servidores públicos no invalidará el contenido y los efectos de la mencionada acta.

La Convocante estará obligada a dar respuesta, en forma clara y precisa, tanto a las solicitudes de aclaración como al replanteamiento que los licitantes formulen respecto de las respuestas dadas por la Convocante en la Junta de Aclaraciones.

Cualquier punto señalado en la presente Convocatoria, de los cuales no sea solicitada aclaración por parte de los licitantes, se considerará como plenamente entendido y aceptado, debiéndose cumplir en los términos de la presente Convocatoria.

De conformidad con el artículo 33 tercer párrafo de **La Ley**, cualquier modificación a la presente Convocatoria, derivada del resultado de la(s) Junta(s) de Aclaraciones, será considerada como parte integrante de la propia Convocatoria y deberá tomarse en cuenta por los licitantes en la elaboración de su proposición.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

### III.3.3.3. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.

#### RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA, PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS.

De conformidad con el artículo 35 de **La Ley**, el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones se llevará a cabo a través de CompraNet el día **22 de junio de 2022**, iniciando puntualmente a las **11:00 horas**, para el procedimiento de contratación previsto por esta Convocatoria, los licitantes deberán enviar a través de CompraNet los documentos que integran su proposición, utilizando, en sustitución de la firma autógrafa, los medios de identificación electrónica (firma electrónica), en términos del artículo 50 del **RLey**, así como las disposiciones contenidas en el **ACUERDO**, la firma electrónica de las proposiciones producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio en cumplimiento al artículo 27, último párrafo de **La Ley**.

La documentación Legal administrativa, propuesta técnica y económica, deberán elaborarse conforme a lo señalado en los numerales **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, V. PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA, V.1. PROPUESTA TÉCNICA, y V.2. PROPUESTA ECONÓMICA**, de esta convocatoria, en formatos PDF, HTML o en su caso, utilizar archivos de imagen tipo JPG o GIF.

Los licitantes deberán concluir el envío de sus proposiciones a través de CompraNet antes de la hora señalada como de inicio del acto de presentación y apertura de proposiciones.

En el supuesto de que durante el acto de presentación y apertura de proposiciones, por causas ajenas a la voluntad de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, o de la Convocante, no sea posible abrir el sobre que contenga las proposiciones enviadas a través del Sistema CompraNet, el acto se reanudará a partir de que se restablezcan las condiciones que dieron origen a la interrupción, salvo que en el sobre en los que se incluya dicha información contenga virus informáticos o no pueda abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a los programas o equipo de cómputo del licitante, se tendrán por no presentadas las proposiciones y demás documentación requerida en la presente Convocatoria.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público podrá verificar en cualquier momento que, durante el lapso de interrupción, no se haya suscitado alguna modificación a las proposiciones que obren en poder de la Convocante.

### DESARROLLO DEL ACTO.

Derivado de las medidas dictadas por las autoridades correspondientes para contener en la República la propagación del virus SARS-CoV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19 y respetando las medidas de sanidad y seguridad, de acuerdo con el criterio normativo de interpretación **TU 03/2020**, Para el uso de Medios Electrónicos, Ópticos o cualquier otra Tecnología en la ejecución de Actos públicos y Reuniones Institucionales en Materia de Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes Muebles, Prestación de Servicios de cualquier naturaleza, Obras Públicas y Servicios relacionados con la mismas; emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por esta ocasión no se autorizará el ingreso de ninguna persona que quiera participar como observador.

El desarrollo será el siguiente:

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

- A. Se declarará iniciado el acto a la hora indicada en el calendario de eventos de la Convocatoria de Licitación.
- B. Se efectuará la presentación de los Servidores Públicos asistentes, siendo presidido por el Servidor Público designado por la Convocante para tal efecto, quien será el único facultado para aceptar o desechar las proposiciones y en general, para tomar todas las decisiones durante la realización del acto, en los términos de **La Ley** y el **RLey**.
- C. Acto seguido, la Convocante accederá al Sistema CompraNet y procederá a verificar la presentación o no de proposiciones por este medio.
- D. La Convocante descargará las proposiciones presentadas a través del Sistema CompraNet y procederá a la apertura de todos los archivos que contienen la documentación y proposiciones recibidas, haciéndose constar la documentación presentada, sin que ello implique la evaluación de su contenido.

La información descargada del Sistema CompraNet será guardada en archivo electrónico, misma que será entregada al área requirente/técnica para su posterior evaluación técnica.

Los licitantes deberán concluir el envío de sus propuestas técnica y económica y su documentación legal-administrativa, incluyendo la documentación distinta a éstas, antes de la fecha y hora establecida en la Convocatoria para el inicio de presentación de proposiciones.

- E. En este acto se procederá a la revisión cuantitativa de los documentos solicitados, sin entrar al análisis detallado de su contenido y se dará lectura al precio que integra la propuesta económica (**Anexo 10**). Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 y 48 fracción III del **RLey**.

Durante la revisión cuantitativa de la documentación sólo se hará la indicación del documento que haya o no presentado, lo cual se hará constar en el acuse presentado para tal fin, los motivos de incumplimiento se darán a conocer en el acto de fallo a partir del resultado de la evaluación cualitativa de acuerdo con el método binario.

La Convocante verificará en el acto de presentación y apertura de proposiciones de la licitación, que las mismas (incluyendo cada uno de los documentos solicitados), no contengan algún virus informático, según la revisión que se haga de ellos con los sistemas antivirus disponibles en la misma.

Las proposiciones hechas a través del Sistema CompraNet, se tendrán como no presentadas cuando, el archivo electrónico en que se contengan las proposiciones y/o demás información, no pueda abrirse por tener algún virus informático o por cualquier otra causa ajena a la convocante.

La Convocante, procederá a la revisión de la documentación presentada por los licitantes, sin que ello implique la evaluación de su contenido.

- F. Por tratarse de una licitación electrónica no procede lo señalado en la fracción II del artículo 35 de **La Ley**, por lo que derivado de las medidas dictadas por las autoridades correspondientes para contener en la República la propagación del virus SARS-CoV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19 y respetando las medidas de sanidad y seguridad, de acuerdo con el criterio normativo de interpretación



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**TU 03/2020**, Para el uso de Medios Electrónicos, Ópticos o cualquier otra Tecnología en la ejecución de Actos públicos y Reuniones Institucionales en Materia de Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes Muebles, Prestación de Servicios de cualquier naturaleza, Obras Públicas y Servicios relacionados con la mismas, por esta única ocasión no se procederá a la rúbrica del **Anexo 3 ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL - ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA DE CONFORMIDAD CON LOS NUMERALES IV. y VI.1.2. DE LA CONVOCATORIA** y las propuestas económicas.

Concluido este acto, se procederá a levantar el acta correspondiente, en la que se harán constar las proposiciones que fueron recibidas en tiempo y forma a través del Sistema CompraNet y el importe de las propuestas económicas de cada una de ellas, se dará lectura a la misma y se pondrá a partir de esa fecha a disposición de los licitantes, para efectos de su notificación.

### III.3.3.4. FALLO.

La fecha del fallo se dará a conocer en el acto de apertura de presentación y apertura de proposiciones. El cual quedará comprendida dentro de los veinte días naturales siguientes a la establecida para este acto de conformidad con el artículo 35 fracción III de La Ley y 48 último párrafo del Rley y se realizará a través de compranet y de manera electrónica.

La fecha para la emisión del fallo podrá diferirse, siempre y cuando el plazo no exceda de 20 días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente de conformidad con el artículo 37 de **La Ley** y 48 último párrafo del **Rley**.

Las proposiciones que fueron desechadas conforme a lo previsto por el artículo 56 último párrafo de **La Ley**, podrán ser devueltas a los licitantes que lo soliciten, una vez transcurridos 60 días naturales contados a partir de la fecha en que se dé a conocer el fallo respectivo, excepto que exista alguna inconformidad en trámite, en cuyo caso las proposiciones deberán conservarse hasta la total conclusión de la inconformidad e instancias subsecuentes; agotados dichos términos la Convocante podrá proceder a su devolución o destrucción.

Para solicitar a la Convocante la devolución de proposiciones desechadas, transcurrido el periodo anteriormente señalado, los licitantes contarán con un plazo de hasta treinta días naturales contados a partir del plazo señalado en el artículo 56 último párrafo de **La Ley**, conforme a lo dispuesto por el artículo 104, segundo párrafo del **Rley**.

Al término del evento, se levantará el acta de fallo, la que se enviará a todos los participantes para su aceptación a través de correo electrónico en donde se incluirán las pantallas de los correos electrónicos, donde conste su aprobación de dicho fallo, los cuales formarán parte del expediente de contratación. Lo anterior, debido a las medidas de contingencia establecidas.

### III.3.4. ACTAS DE LOS ACTOS Y SU NOTIFICACIÓN.

Derivado de las medidas dictadas por las autoridades correspondientes para contener en la República la propagación del virus SARS-CoV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19 y respetando las medidas de sanidad y seguridad, de acuerdo con el punto 6 del Criterio normativo de interpretación **TU 03/2020**, Para el uso de Medios Electrónicos, Ópticos o cualquier otra Tecnología en la ejecución de Actos públicos y Reuniones Institucionales en Materia de Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes Muebles, Prestación



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

de Servicios de cualquier naturaleza, Obras Públicas y Servicios relacionados con la mismas; emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; todos los eventos se llevarán de manera electrónica por lo que no se podrán suscribir las actas del acto de presentación y apertura de proposiciones y del fallo del procedimiento de licitación, por lo que los Servidores Públicos que intervinieron en los actos vía electrónica, manifestarán su conformidad mediante correo electrónico, los cuales formarán parte del expediente de contratación y una vez pasada la contingencia, se formalizarán las mismas, de conformidad con lo señalado en el artículo 37 Bis de **La Ley**.

Las actas de las juntas de aclaraciones, del acto de presentación y apertura de proposiciones y del fallo del procedimiento de licitación cuando éste se realice en junta pública, se exhibirán en la dirección electrónica <http://www.compranet.hacienda.gob.mx>

#### III.3.5. FIRMA DEL CONTRATO.

La firma del contrato que se derive de la presente Licitación se llevará a cabo dentro de los **15 días naturales** siguientes al de la fecha de fallo, conforme a lo señalado en el artículo 46 de **La Ley** y 84 del **RLey**, en la Sala de Juntas de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Piso 1, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, demarcación territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México.

#### III.3.5.1. DOCUMENTACIÓN PARA FORMALIZAR EL CONTRATO.

Derivado de la propagación del virus SARS-CoV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19 y respetando las medidas de sanidad y seguridad, de acuerdo con el criterio normativo de interpretación **TU 03/2020**, Para el uso de Medios Electrónicos, Ópticos o cualquier otra Tecnología en la ejecución de Actos públicos y Reuniones Institucionales en Materia de Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes Muebles, Prestación de Servicios de cualquier naturaleza, Obras Públicas y Servicios relacionados con la mismas; emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el licitante adjudicado por única ocasión deberá enviar a través de medios electrónicos (correo electrónico) a las siguientes direcciones electrónicas [sergio.bonilla@fonacot.gob.mx](mailto:sergio.bonilla@fonacot.gob.mx), [maria.fuentes@fonacot.gob.mx](mailto:maria.fuentes@fonacot.gob.mx) y [luis.tovar@fonacot.gob.mx](mailto:luis.tovar@fonacot.gob.mx) a más tardar el día hábil siguiente a la notificación del fallo, la documentación para formalizar el contrato correspondiente de acuerdo a lo establecido en los numerales **III.3.5.1.1. PERSONAS FÍSICAS**, **III.3.5.1.2. PERSONAS MORALES** y **III.3.5.1.3. PARTICIPACIÓN CONJUNTA**, que se enlistan a continuación:

##### III.3.5.1.1. PERSONAS FÍSICAS

1. Copia legible en todas sus fojas del acta de nacimiento o carta de naturalización respectiva expedida por autoridad competente.
2. Copia legible de la Identificación oficial vigente (Pasaporte, Cedula Profesional, Cartilla del servicio Militar Nacional o Credencial para votar).
3. Copia legible de la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes, además el alta ante el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

4. Copia legible del comprobante de domicilio (recibo telefónico, recibo de luz, o recibo de agua.), con vigencia máxima de un mes. En caso de ser arrendado el inmueble donde se ostente tener el domicilio fiscal, el licitante deberá proporcionar copia legible del contrato de arrendamiento.
5. Carta con datos bancarios (Nombre del banco, No. de plaza, No. de sucursal, No. de cuenta y el No. de clabe)
6. Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el segundo párrafo del artículo 46 de La Ley.**
7. Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo, de conformidad con el art. 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, reformado mediante ACUERDO ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ, relativo a la autorización para modificar la Primera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social y ACUERDO ACDO.SA1.HCT.260220/64.P.DIR, dictado por el H. Consejo Técnico en sesión ordinaria del 26 de febrero de 2020, mediante el cual se solicita modificar la Regla Primera y adicionar tres párrafos a la Regla Tercera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el segundo párrafo del artículo 46 de La Ley.**
8. Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de conformidad con el art. 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el segundo párrafo del artículo 46 de La Ley.**
9. Formato de Estratificación MIPYMES
10. Escrito bajo protesta de decir verdad, el que señale que no se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de **La Ley**.
11. Escrito bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X en el que manifieste que no desempeña, empleo, cargo o comisión, en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

### III.3.5.1.2. PERSONAS MORALES

1. Copia legible del acta constitutiva del licitante conteniendo la inscripción Registro Público de la Propiedad y del Comercio, según corresponda, así como todas las modificaciones existentes.
2. Copia legible del testimonio notarial con datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, del Poder General para actos de administración y/o dominio de quien suscribirá el contrato.
3. Copia legible de la Identificación oficial vigente del representante legal o de quien suscriba el contrato (Pasaporte, Cedula Profesional, Cartilla del servicio Militar Nacional o Credencial para votar).
4. Copia legible de la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes, además el alta ante el Servicio de Administración Tributaria o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
5. Copia legible del comprobante de domicilio (recibo telefónico, recibo de luz, agua), con vigencia máxima de un mes. En caso de ser arrendado el inmueble donde se ostente tener el domicilio fiscal, el licitante deberá proporcionar copia legible del contrato de arrendamiento.
6. Carta con datos bancarios (Nombre del banco, No. de plaza, No. de sucursal, No. de cuenta y el No. de clabe)
7. Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el segundo párrafo del artículo 46 de La Ley.**
8. Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo de conformidad con el art. 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, reformado mediante ACUERDO ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ, relativo a la autorización para modificar la Primera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social y ACUERDO ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR, dictado por el H. Consejo Técnico en sesión ordinaria del 26 de febrero de 2020, mediante el cual se solicita modificar la Regla Primera y adicionar tres párrafos a la Regla Tercera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el segundo párrafo del artículo 46 de La Ley.**
9. Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores de conformidad con el art. 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el segundo párrafo del artículo 46 de La Ley.**

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

### 10. Formato de Estratificación MIPYMES

11. Escrito bajo protesta de decir verdad, el que señale que no se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de **La Ley**.
12. Escrito bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X en el que manifieste que no desempeña, empleo, cargo o comisión, en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. **En caso de ser personal moral dichas manifestaciones deberán presentarse respecto de los socios o accionistas que ejerzan el control de la sociedad, indicando nombre y apellidos de cada uno de ellos.** En caso de que los socios o accionistas sean personas morales dicho documento deberá ir suscrito por el representante legal de cada persona moral.

### III.3.5.1.3. PARTICIPACIÓN CONJUNTA

En el caso de que el contrato, lo firme el representante común de la agrupación, deberá presentar lo siguiente:

1. Convenio de participación conjunta protocolizado ante notario.
2. Copia legible del acta constitutiva del licitante que se haya designado como representante común, conteniendo la inscripción Registro Público de la Propiedad y del Comercio, según corresponda, así como todas las modificaciones existentes.
3. Copia legible del testimonio notarial con datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, del Poder General para actos de administración y/o dominio de quien suscribirá el contrato.
4. Copia legible de la Identificación oficial vigente del representante legal o de quien suscriba el contrato (Pasaporte, Cedula Profesional, Cartilla del servicio Militar Nacional o Credencial para votar).
5. Copia legible de la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes, además el alta ante el Servicio de Administración Tributaria o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
6. Copia legible del comprobante de domicilio (recibo telefónico, recibo de luz, o recibo de agua), con vigencia máxima de un mes. En caso de ser arrendado el inmueble donde se ostente tener el domicilio fiscal, el licitante deberá proporcionar copia legible del contrato de arrendamiento.
7. Original de la carta con datos bancarios (Nombre del banco, No. de plaza, No. de sucursal, No. de cuenta y el No. de clabe)
8. Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por**



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

**causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el segundo párrafo del artículo 46 de La Ley.**

9. Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo, de conformidad con el art. 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, reformado mediante ACUERDO ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ, relativo a la autorización para modificar la Primera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social y ACUERDO ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR, dictado por el H. Consejo Técnico en sesión ordinaria del 26 de febrero de 2020, mediante el cual se solicita modificar la Regla Primera y adicionar tres párrafos a la Regla Tercera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social. **La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones. Su no presentación no es motivo de desechamiento**
10. Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores de conformidad con el art. 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el segundo párrafo del artículo 46 de La Ley.**
11. Formato de Estratificación MIPYMES
12. Escrito bajo protesta de decir verdad, que ni el suscrito ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de **La Ley**.
13. Escrito bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X en el que manifieste que no desempeña, empleo, cargo o comisión, en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. **En caso de ser personal moral dichas manifestaciones deberán presentarse respecto de los socios o accionistas que ejerzan el control de la sociedad, indicando nombre y apellidos de cada uno de ellos.** En caso de que los socios o accionistas sean personas morales dicho documento deberá ir suscrito por el representante legal de cada persona moral.

**En caso de que el contrato sea firmado por todas las personas que integran la agrupación, que formula la proposición conjunta o por sus representantes legales, quienes en lo individual deberán acreditar su respectiva personalidad, para lo cual deberán presentar lo siguiente:**

- Copia legible del acta constitutiva de los licitantes que integran la agrupación conteniendo la inscripción Registro Público de la Propiedad y del Comercio, según corresponda, así como todas las modificaciones existentes.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

- Copia legible del testimonio notarial con datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, del Poder General para actos de administración y/o dominio de cada representante legal que suscribirá el contrato, de los licitantes que integran la agrupación.
- Copia legible de la Identificación oficial vigente del representante legal o de quien suscriba el contrato (Pasaporte, Cedula Profesional, Cartilla del servicio Militar Nacional o Credencial para votar).
- Copia legible de la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes, además el alta ante el Servicio de Administración Tributaria o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Copia legible del comprobante de domicilio (recibo telefónico, recibo de luz, agua), con vigencia máxima de un mes. En caso de ser arrendado el inmueble donde se ostente tener el domicilio fiscal, el licitante deberá proporcionar copia legible del contrato de arrendamiento.
- Original de la carta con datos bancarios (Nombre del banco, No. de plaza, No. de sucursal, No. de cuenta y el No. de clabe)
- Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el segundo párrafo del artículo 46 de La Ley.**
- Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo de conformidad con el art. 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, reformado mediante ACUERDO ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ, relativo a la autorización para modificar la Primera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social y ACUERDO ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR, dictado por el H. Consejo Técnico en sesión ordinaria del 26 de febrero de 2020, mediante el cual se solicita modificar la Regla Primera y adicionar tres párrafos a la Regla Tercera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el segundo párrafo del artículo 46 de La Ley.**
- Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores de conformidad con el art. 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el segundo párrafo del artículo 46 de La Ley.**
- Formato de Estratificación MIPYMES.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

- Escrito bajo protesta de decir verdad, en el que se señale que ni el representante legal ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de **La Ley**.
- Escrito bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X en el que manifieste que no desempeña, empleo, cargo o comisión, en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. **En caso de ser personal moral dichas manifestaciones deberán presentarse respecto de los socios o accionistas que ejerzan el control de la sociedad, indicando nombre y apellidos de cada uno de ellos.** En caso de que los socios o accionistas sean personas morales dicho documento deberá ir suscrito por el representante legal de cada persona moral.

#### III.4. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

El contrato que se deriven de esta licitación, estando vigente, sólo se podrá modificar conforme a lo dispuesto en los artículos 52 de **La Ley**, 91 y 92 del **RLey**.

#### III.5. RECEPCIÓN DE PROPOSICIONES VÍA SERVICIO POSTAL O MENSAJERÍA.

Para el presente procedimiento de licitación, no se recibirán proposiciones a través de servicio postal o mensajería, los licitantes podrán participar únicamente de forma electrónica a través del Sistema CompraNet.

#### III.6. VIGENCIA DE LAS PROPOSICIONES.

Se hace del conocimiento a los licitantes que, una vez recibidas las proposiciones en la fecha, hora y lugar establecidos, éstas no podrán retirarse ni dejarse sin efecto, por lo que deberán considerarse vigentes dentro del presente procedimiento de licitación hasta su conclusión, conforme a lo previsto en el artículo 26, antepenúltimo párrafo de **La Ley** y 39 fracción III inciso d) del **RLey**.

#### III.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

La documentación legal-administrativa, propuesta técnica y económica del licitante enviadas a través del Sistema CompraNet, deberá elaborarse conforme a lo señalado en los numerales **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, V. PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA, V.1. PROPUESTA TÉCNICA, y V.2. PROPUESTA ECONÓMICA**, de esta convocatoria, en formatos PDF, HTML o en su caso, utilizar archivos de imagen tipo JPG o GIF, en papel membretado del licitante y contar con firma autógrafa, foliada de manera consecutiva en cada una de sus hojas, y la propuesta en su totalidad deberá ser registrada en CompraNet utilizando en sustitución de la firma autógrafa los medios de identificación electrónica (Firma Electrónica Avanzada emitida por el Servicio de Administración Tributaria, SAT), en términos del artículo 50 del **RLey**, así como a las disposiciones contenidas en el **ACUERDO**, la firma electrónica de las proposiciones producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia tendrán el mismo valor probatorio, en cumplimiento al artículo 27 último párrafo de **La Ley**.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

El domicilio que se señale en el **Anexo 4 o 4A** será aquel en el que el licitante pueda recibir todo tipo de notificaciones y documentos que resulten de la licitación.

Para agilizar el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, se solicita a los licitantes enviar los archivos electrónicos que contienen su proposición en forma ordenada, identificándolos mediante la numeración y descripción de las partes de la proposición que conforme a la Convocatoria de la presente licitación se solicitan, a fin de identificar con mayor celeridad su contenido.

Preferentemente, deberán identificarse cada una de las páginas que integran las proposiciones, con los datos siguientes: nombre o la razón social del licitante; clave del Registro Federal de Contribuyentes y número licitación cuando ello sea técnicamente posible y número de página de manera consecutiva por propuesta en la totalidad de los documentos.

Todas las hojas que integren sus propuestas deberán presentarse debidamente foliadas, en todas y cada una de las hojas que la integran de manera consecutiva por propuesta, lo anterior en términos de lo establecido en el artículo 50 del **RLey**.

Para el envío de las proposiciones documentación legal administrativa, técnica y económica a través de CompraNet, el licitante deberá utilizar exclusivamente el programa informático que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público le proporcione.

Los licitantes, deberán verificar que sus propuestas cuenten con el acuse de recibo electrónico que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través del Sistema CompraNet.

Los licitantes que envíen sus proposiciones a través del Sistema CompraNet, admitirán que sus proposiciones no se tendrán por presentadas, cuando los sobres recibidos contengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipos de cómputo.

No obstante, la Convocante intentará abrir los archivos más de una vez en presencia del representante del OIC, con los programas Word, Excel, PDF o cualquiera que pudiera resolver dicha problemática, en caso de que se confirme que el archivo contiene algún virus informático, o está alterado por causas ajenas a la Convocante o a CompraNet, la proposición se tendrá por no presentada.

La presentación de proposiciones se hará a través de CompraNet, los sobres serán generados mediante el uso de tecnologías que resguarden la confidencialidad de la información de tal forma que sean inviolables, conforme a las disposiciones técnicas que al efecto establezca la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

### III.8. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES CONJUNTAS.

Al efecto, los interesados que **no se encuentren** en alguno de los supuestos a que se refieren los artículos 50 y 60 de **La Ley**, podrán agruparse para enviar una proposición, cumpliendo con los siguientes aspectos:

Dos o más personas podrán presentar conjuntamente una proposición en la presente licitación sin necesidad de constituir una sociedad, o nueva sociedad en caso de personas morales; para tales efectos,



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

en la proposición y en el Contrato se establecerán con precisión y a satisfacción de la Convocante las obligaciones de cada una de ellas, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las mismas. En este supuesto la proposición **deberá ser firmada electrónicamente por el Representante común** que para este acto haya sido designado por el grupo de personas, tal como lo señala el artículo 34, párrafos tercero, cuarto y quinto de **La Ley**.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 44 del **RLey**, los interesados podrán agruparse para presentar una proposición, cumpliendo los siguientes aspectos:

- I. Cualquiera de los integrantes de la agrupación, deberá enviar mediante CompraNet el escrito mediante el cual manifieste su interés en participar en la(s) Junta(s) de Aclaraciones y en el procedimiento de contratación;
- II. Las personas que integran la agrupación deberán celebrar en los términos de la legislación aplicable el **Convenio de Proposición Conjunta**, en el que se establecerán con precisión los aspectos siguientes:
  - a) Nombre, domicilio y registro federal de contribuyentes de las personas integrantes, señalando, en su caso, los datos de los instrumentos públicos con los que se acredita la existencia Legal de las personas morales y, de haberlas, sus reformas y modificaciones, así como el nombre de los socios que aparezcan en éstas.
  - b) Nombre y domicilio de los Representantes de cada una de las personas agrupadas, señalando, en su caso, los datos de las Escrituras Públicas con las que acrediten las facultades de representación.
  - c) Designación de un Representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la proposición y con el procedimiento de Licitación.
  - d) Descripción de las partes objeto del servicio a suministrar que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, y
  - e) Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, ya sea en forma solidaria o mancomunada, según se convenga, para efectos del procedimiento de contratación y del Contrato.
- III. Para el acto de Presentación y Apertura de Proposiciones el Representante común de la agrupación deberá prever que dentro de su propuesta enviada a través del Sistema CompraNet se señale que la proposición se presenta en forma conjunta. En este caso, **se deberá adjuntar con la proposición una versión electrónica del Convenio** a que hace referencia la fracción II del presente numeral y, en caso de que a los licitantes que la hubieren presentado se les adjudique el Contrato, dicho Convenio Original formará parte integrante de los mismos como uno de sus Anexos.
- IV. Para cumplir con los ingresos mínimos, en su caso requeridos por la Convocante, se podrán sumar los correspondientes a cada una de las personas integrantes de la agrupación, y



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

V. Los demás que la Convocante estime necesarios de acuerdo con las particularidades del procedimiento de contratación.

#### IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO.

Con fundamento en el segundo párrafo del artículo 50 del **RLey**, el licitante deberá presentar su propuesta totalmente foliada de manera consecutiva en cada una de sus hojas que conforman su propuesta.

1. El licitante deberá presentar acta de nacimiento para el caso de personas físicas (en caso de ser persona física con actividad empresarial deberá presentar la constancia de situación fiscal) y para el caso de personas morales, acta constitutiva, así como su última modificación donde se pueda constatar que el **objeto social**, este relacionado con el servicio materia de la contratación, la **relación de accionistas** y su **porcentaje de participación**.
2. El licitante deberá presentar poder notarial legible de cada una de sus fojas donde se especifique que el apoderado goza de poder para actos de administración.
3. El licitante deberá presentar declaración en la que manifieste que acepta todas las y condiciones de la convocatoria de licitación, de conformidad con el **ACUERDO. Anexo 1**.
4. El licitante deberá presentar un escrito en el que su firmante manifieste que cuenta con facultades suficientes para **comprometerse y responder por sí o su representada en la presente licitación**, así como para suscribir las propuestas técnicas y económicas, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 48 fracción V del **RLey**.

Para tal efecto, el licitante deberá requisitar el **Anexo 4 o 4A**, se deberá insertar la leyenda “Bajo protesta de decir verdad”.

El domicilio que se mencione en los documentos antes citados, será considerado por la Convocante como el indicado para que el licitante reciba toda clase de notificaciones que resulten de los actos, contrato y convenio derivados de este procedimiento. Asimismo, deberá contar con una dirección de correo electrónico e indicarlo en el **Anexo 4 o 4A**.

5. Identificación oficial vigente y legible de la persona física o del representante legal de la persona moral, la que deberá contener firma y fotografía, debiendo ser alguno de los siguientes documentos: pasaporte, cartilla, credencial para votar, cédula profesional o los formularios FM2 y FM3, (estos dos últimos en caso de ser de nacionalidad extranjera).
6. Escrito del licitante en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que ni el firmante ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de **La Ley. Anexo 5**.
7. Escrito del licitante en el que manifieste qué documentación de la contenida en sus propuestas técnica y económica considera clasificada como confidencial y/o comercial reservada, explicando los motivos de

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

clasificación en términos de los artículos 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública o 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, **Anexo 6 (Su no presentación no será motivo de desechamiento).**

- Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el licitante manifieste la declaración de integridad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 29, fracción IX de **La Ley. Anexo 7.**
- El licitante deberá requisitar el formato de estratificación conforme al **Anexo 8.**

**En el caso de que la empresa se considere “GRANDE”, podrá presentar escrito libre en donde así lo manifieste.**

- Escrito del licitante donde declara que ha leído la convocatoria, y se encuentra conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan. **Anexo 9.**
- Escrito en donde el licitante exprese bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, de conformidad con los artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X, en el que manifieste que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un posible Conflicto de Interés. **En caso de ser personal moral dichas manifestaciones deberán presentarse respecto de los socios o accionistas que ejerzan el control de la sociedad, indicando nombre y apellidos de cada uno de ellos.** En caso de que los socios o accionistas sean personas morales dicho documento deberá ir suscrito por el representante legal de cada persona moral. **Anexo 11.**
- El licitante deberá presentar documento actualizado expedido por el SAT en el que se emita **opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en sentido positivo** (para efectos del art. 32-D del Código Fiscal de la Federación). **La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones, (Su no presentación no es motivo de desechamiento).**
- El licitante deberá presentar **opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo** de conformidad con el art. 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, reformado mediante ACUERDO ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ, relativo a la autorización para modificar la Primera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social y ACUERDO ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR, dictado por el H. Consejo Técnico en sesión ordinaria del 26 de febrero de 2020, mediante el cual se solicita modificar la Regla Primera y adicionar tres párrafos a la Regla Tercera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social. **La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones (Su no presentación no es motivo de desechamiento).**
- El licitante deberá presentar la **constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos**, en donde indique que se encuentra al corriente de sus aportaciones ante



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores de conformidad con el art. 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos. **La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones (Su no presentación no es motivo de desechamiento).**

15. El licitante deberá presentar registro, carta de Bienvenida **o documento que acredite la afiliación de su Centro de Trabajo al Instituto FONACOT**, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo **(Su no presentación no es motivo de desechamiento)**.
16. Para el caso de que se participe por medio de presentación conjunta, será necesario que el representante común de la agrupación señale a través de escrito simple, que la proposición se presenta en forma conjunta, así mismo deberá presentar el convenio conforme a lo establecido en el numeral **III.3.5.1.3. PARTICIPACIÓN CONJUNTA** de la Convocatoria.

En este caso, el representante común deberá presentar todos y cada uno de los escritos solicitados en el presente numeral, y cada una de las personas que integran la participación conjunta **deberá entregar los escritos de los incisos 1 al 15 del presente numeral.**

**La falta o error de algún escrito requerido en la documentación Legal-Administrativa (salvo los indicados expresamente en el inciso correspondiente), derivará en que la propuesta no sea objeto de evaluación a través de puntos y porcentajes.**

**La Convocante se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información presentada por el licitante, en caso, de que el licitante haya proporcionado información o declaración falsa, o que actúe con dolo o mala fe, en su caso, se procederá la notificación al Órgano Interno de Control para que realice la investigación respectiva y de ser procedente, aplique las sanciones que indica el artículo 60 de La Ley.**

**Se sugiere a los licitantes relacionar la documentación presentada conforme al Anexo 3, el no presentar dicho anexo no será motivo de desechamiento.**

## V. PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA

### V.1. PROPUESTA TÉCNICA.

De conformidad con el artículo 50, primer párrafo del **Rley**. La Proposición Técnica se integrará con la documentación establecida en la tabla de puntos y porcentajes del numeral **VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA**, así como la documentación requerita en el numeral **XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN del Anexo 12 Características Técnicas del Servicio** de la convocatoria, misma que se elaborará en papel membretado del licitante y formará parte integral de la proposición presentada, la cual deberá ser firmada electrónicamente.

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



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

Los licitantes deberán presentar los documentos solicitados dentro de sus propuestas, con el fin de evaluar los servicios ofertados, la capacidad, experiencia y especialidad del Licitante 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 12 Características Técnicas del Servicio**.

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

Con fundamento en el segundo párrafo del artículo 50 del **RLey**, el licitante deberá presentar su propuesta totalmente foliada de manera consecutiva en cada una de sus hojas que conforman su propuesta.

1. Descripción y especificaciones a detalle del servicio objeto de la presente Licitación, establecidas en el **Anexo 12 Características Técnicas del Servicio**, redactado en primera persona considerando las precisiones y modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones. **No se aceptará copiar y pegar el anexo técnico.**
2. El licitante deberá presentar escrito mediante el cual manifieste que su representada cuenta con personal técnico especializado y capacitado en el ramo; técnicas, procedimientos y equipos suficientes, adecuados y disponibles a fin de garantizar que el servicio objeto de esta Licitación sea con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción de la Convocante, por lo que en caso de resultar ganador realizará, la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, por su cuenta, cargo y riesgo conforme a las condiciones descritas en el **Anexo 12 Características Técnicas del Servicio**, por lo que no subcontratará parcial o totalmente los mismos.. (**Anexo 13**).
3. Los licitantes deberán presentar como requisitos mínimos indispensables, dentro de su propuesta técnica los documentos descritos en el numeral **XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN** del **Anexo 12 Características Técnicas del Servicio** de la convocatoria.

### DOCUMENTACIÓN QUE LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR DENTRO DE SU PROPUESTA TÉCNICA PARA SER EVALUADOS A TRAVÉS DE PUNTOS Y PORCENTAJES.

4. Para ser evaluados por puntos y porcentajes, los licitantes deberán presentar los documentos establecidos en la tabla de puntos y porcentajes del numeral **VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA**.

**La Convocante se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información presentada por el licitante, en caso, de que el licitante haya proporcionado información falsa, o que actúe con dolo o mala fe, en su caso, se procederá la notificación al Órgano Interno de Control para que realice la investigación respectiva y de ser procedente, aplique las sanciones que indica el artículo 60 de la Ley.**

**La falta o error en la presentación de algún documento en la proposición técnica, afectará la solvencia de la proposición y por lo tanto será causa de descalificación a menos de que dicho documento pueda ser cubierto con información contenida en la propia propuesta técnica o económica de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley, último párrafo.**



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

### V.2. PROPUESTA ECONÓMICA

La propuesta económica deberá presentarse dirigida al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, de manera independiente al de la proposición técnica, foliada de manera consecutiva en todas y cada una de las hojas que los integren y en formato de Word o Excel (con la finalidad de agilizar la elaboración del contrato, ninguno de los documentos presentados deberá tener impreso el escudo nacional ni el logotipo de la Convocante, pudiéndose presentar en el formato del **Anexo 10**, en idioma español, sin tachaduras ni enmendaduras, en Moneda Nacional, con firma electrónica de la persona que tenga poder legal para tal efecto, la cual deberá ser la misma que firme el **Anexo 4 o Anexo 4A**, en papel membretado del licitante o a través del Sistema **CompraNet** y deberá contener su proposición económica la información que se indica a continuación:

- A. Indicar el número de la presente licitación.
- B. Se deberá cotizar el precio unitario del servicio de conformidad con lo solicitado en el **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”**, para lo cual deberá requisitar el formato considerando la información contenida en el **Anexo 10**.
- C. Subtotal de la propuesta antes de I.V.A.
- D. En su caso, la bonificación o comisión o los descuentos que se ofrezcan.
- E. Porcentaje e importe del Impuesto al Valor Agregado.
- F. Importe total de la propuesta con número y letra.
- G. La indicación de que la vigencia de la cotización será por los ejercicios fiscales 2022, 2023 y 2024, que los precios serán fijos durante la vigencia del contrato, así como su conformidad a las condiciones de pago establecidas en esta Convocatoria. Aceptando que, en caso de alguna suspensión del procedimiento, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.
- H. 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.
- I. Los licitantes deberán incluir precios fijos y en ningún caso procederán ajustes, ya que la Convocante únicamente pagará el precio ofertado por el licitante ganador más el IVA correspondiente.
- J. **El licitante deberá requisitar el Anexo 10 con independencia del requerido en el Sistema CompraNet, por lo que deberá verificar que los montos propuestos (antes de IVA), sean iguales, ya que en caso de discrepancia entre uno y el otro, se considerará como no presentada dicha propuesta.**

En caso de que la propuesta económica no coincida con los términos de la propuesta técnica, la proposición en su conjunto será desechada.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

Se sugiere utilizar el **Anexo 10** que se integra en esta Convocatoria, si se utiliza otro formato distinto deberá contener, los requisitos mínimos solicitados en el numeral **V.2. PROPUESTA ECONÓMICA**, y el anexo antes mencionado.

### **V.2.1. INALTERABILIDAD DE LOS PRECIOS**

No habrá modificación a los precios ofertados por el licitante en su propuesta económica por lo que serán coincidentes con los incluidos en el contrato respectivo. Con base en lo anterior, los precios ofertados serán fijos y deberán incluir todos los costos, considerando las características del contrato que requiere la Convocante, por lo que el licitante no podrá agregar con posterioridad ningún costo extra, siendo inalterables los precios durante la vigencia de la propuesta y el contrato.

**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.**

## **VI. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS CONFORME A LOS CUALES SE EVALUARÁN LAS PROPOSICIONES.**

### **VI.1. CRITERIOS PARA EVALUACIÓN, ADJUDICACIÓN Y DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES.**

#### **VI.1.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES.**

La Convocante únicamente considerará las proposiciones que cumplan con todos y cada uno de los requisitos solicitados y condiciones establecidas en el **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”**, de esta convocatoria y los derivados de las juntas de aclaraciones, en apego a lo siguiente:

- A.** Se verificará que las proposiciones incluyan la información, los documentos y los requisitos solicitados en la presente Convocatoria y los que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones, de conformidad con lo señalado en los numerales **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, V.1 PROPUESTA TÉCNICA** y **V.2 PROPUESTA ECONÓMICA**, de la presente Convocatoria.
- B.** En caso de que el presupuesto asignado al procedimiento de la presente licitación sea rebasado por las proposiciones presentadas, la Convocante podrá efectuar reducciones hasta del 10% (diez por ciento) de conformidad con lo previsto en el artículo 56 del **RLey**.
- C.** La Convocante se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información presentada por el licitante, en caso, de que el licitante haya proporcionado información o declaración falsa, o que actúe con dolo o mala fe, se procederá a la notificación al Órgano Interno de Control para que de considerarlo procedente aplique las sanciones que indica el artículo 60 de **La Ley**.
- D.** El área técnica y/o requirente de los servicios de la Convocante, verificará que los licitantes cumplan con los requisitos técnicos establecidos en la Convocatoria y que, con ellos, se garanticen y satisfagan las condiciones de los servicios sujetos de contratación.
- E.** Con fundamento en el artículo 36 tercer párrafo de **La Ley** y 52 del **RLey**, El área técnica y/o requirente de los servicios evaluará las propuestas técnicas de los licitantes, utilizando el criterio de puntos y porcentajes establecidos en esta Convocatoria, debiendo determinar las propuestas que son susceptibles de evaluación económica, de conformidad con la puntuación otorgada a cada propuesta,

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

esta última calificación deberá ser explicada suficientemente con causas y motivos de las mismas y las propuestas que no cumplan por no acreditar al menos la puntuación mínima requerida, para evaluarse económicamente serán desechadas, sin que posteriormente el licitante pueda subsanar los errores u omisiones en que haya incurrido, haciéndolo del conocimiento de los licitantes en las actas o dictamen correspondiente.

- F. De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del **RLey**, si al momento de realizar la verificación de los importes de las propuestas económicas, en las operaciones finales, se detectan errores aritméticos o de cálculo, sólo habrá lugar a su rectificación por parte de la Convocante cuando, la corrección no implique la modificación de precios unitarios. De lo anterior se dejará constancia en el dictamen de adjudicación y en el acta correspondiente, en caso que el licitante no aceptará la rectificación propuesta por la Convocante, se aplicará lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 46 de **La Ley**. En caso de discrepancia entre las cantidades escritas con letra y con número, prevalecerá la cantidad con letra, por lo que, de presentarse errores en las cantidades o volúmenes solicitados, éstos podrán corregirse por la Convocante, lo que se hará constar en el dictamen de fallo, haciéndolo del conocimiento del licitante, si el licitante no acepta la corrección de la proposición, se desechará la misma.
- G. Una vez hecha la evaluación de las proposiciones, el contrato se adjudicará al licitante cuya oferta resulte solvente porque cumple con los requisitos legal, técnico y económico establecido en la convocatoria y que obtenga la mayor puntuación en la evaluación combinada de puntos y porcentajes y por tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas (Art. 36 Bis de **La Ley**). Se emitirá un dictamen que servirá como fundamento para el fallo, en el que se hará constar una reseña cronológica de los actos del procedimiento; en dicho documento se harán constar las proposiciones admitidas, las que fueron desechadas y las razones para ello o por las cuales la propuesta no resultó ganadora
- H. Si derivado de la evaluación se obtuviera un empate en el puntaje obtenido de las proposiciones, se dará preferencia a las personas que integren el sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales. En el caso de persistir el empate en las proposiciones, la adjudicación se efectuará a favor del licitante que resulte ganador del sorteo por insaculación que realice la convocante, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada proposición que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá el boleto del licitante ganador, el cual deberá ser firmado por los Servidores Públicos que intervengan en el Acto y posteriormente los demás boletos empatados, con lo que se determinarán los subsecuentes lugares que ocupan tales proposiciones. Lo anterior se asentará en el Acta que se levante con motivo del Fallo de la presente Licitación, de conformidad con el Artículo 54 del **RLey**.

#### VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA

La Subdirección General Comercial será la responsable de evaluar que las propuestas técnicas incluyan, los documentos y los requisitos requeridos en la presente Convocatoria con fundamento en el artículo 36 párrafo tercero de **La Ley** y 52 del **RLey**.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes)**

Únicamente aquellas propuestas que cumplan con los requisitos establecidos en los numerales **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, V.I. PROPOSICIÓN TÉCNICA**, serán factibles de evaluación utilizando el criterio de evaluación por puntos y porcentajes, considerando los requisitos y documentos que se indican a continuación y que los licitantes deberán presentar dentro de sus propuestas, con el fin de evaluar los servicios ofertados, la capacidad, experiencia y especialidad del licitante 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 la presente convocatoria.

Para tal fin, los licitantes deberán de reunir en su propuesta **cuando menos 45 de los 60 puntos máximos** que deberán obtener en la evaluación para que esta sea considerada solvente y no sea desechada, de conformidad a lo establecido en los **Criterios de evaluación de puntos y porcentajes** y al **Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas**.

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-014P7R001-E77-2022,**  
**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**I. CAPACIDAD DEL LICITANTE**

Consiste en el número de recursos humanos que técnicamente estén aptos para prestar el servicio objeto del presente procedimiento de contratación, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere **“EL LICITANTE”** para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por **“EL INSTITUTO FONACOT”**.

<b>RUBRO</b>			
<b>I. Capacidad del licitante</b>	Este rubro tendrá una puntuación máxima de <b>24.0</b> puntos		
<b>Subrubro</b>			
<b>a) Capacidad de los recursos humanos</b>	La suma de la puntuación asignada a este subrubro será de <b>13.00</b> puntos		
Para obtener puntos en los subrubros I.a.1, I.b.1 y I.c.1, <b>“EL LICITANTE”</b> deberá entregar una relación firmada autógrafamente por el Representante Legal, en la cual se señalen los datos del personal con que cuenta al momento de presentar su proposición. Se deberá contar con empleados que tengan experiencia, competencia o habilidad y dominio en la prestación de los servicios. La relación deberá incluir los datos indicados en <b>el Formato A "RELACIÓN DE EMPLEADOS"</b> La falta de presentación de esta relación será motivo para que no se le asignen puntos a <b>“EL LICITANTE”</b> en el subrubro de <b>Capacidad de los recursos humanos</b>			
<b>Apartado</b>	<b>Documentación comprobatoria</b>	<b>Formalidades para Asignación de Puntos</b>	<b>Asignación de Puntos</b>
<b>I. a.1)</b> Experiencia en asuntos relacionados con la materia de los servicios.	<p><b>“EL LICITANTE”</b> deberá demostrar que cuenta con al menos 10 personas expertas en contratos de la misma naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones de la que es objeto el procedimiento de contratación.</p> <p>Para acreditar la experiencia, <b>“EL LICITANTE”</b> deberá presentar la documentación que a continuación se indica de cada una de las personas que proponga con los siguientes perfiles:</p> <p>a) Líder de proyecto: Deberá proponer mínimo dos personas que cumplan con el perfil siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. 2 años de experiencia en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing, entregando currículum</li> </ol>	Se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que demuestre que su personal cuenta con la experiencia requerida, entregando la documentación solicitada y el formato A.	<p>Se asignarán <b>3.50 puntos</b>, a <b>“EL LICITANTE”</b> que acredite que cuenta con al menos la cantidad de personas especificadas por perfil (2 del inciso A al inciso E y 65 del inciso F) y que entregue la documentación que acredite su experiencia.</p> <p>Se asignarán <b>1.5 puntos</b>, a <b>“EL LICITANTE”</b> que acredite que cuenta con al menos una persona por cada perfil especificado (del inciso A al E) y de 40 personas (del inciso F) y que entregue la documentación que acredite su experiencia.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que omita presentar documentación que acredite que cuenta con al menos una persona por cada perfil</p>
<p>Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06715, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel: 55 5265 7400 <a href="http://www.fonacot.gob.mx">www.fonacot.gob.mx</a></p>			



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-014P7R001-E77-2022,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

<p>Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel: 55 5265 7400 <a href="http://www.fonacot.gob.mx">www.fonacot.gob.mx</a></p>	<p>b) Supervisor: Deberá proponer mínimo dos personas que cumplan con el perfil siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Un año de experiencia en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing, entregando currículum vitae.</li> </ul> <p>c) Asesor de calidad: Deberá proponer mínimo dos personas que cumplan con el perfil siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Un año de experiencia en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing, entregando currículum vitae.</li> </ul> <p>d) Capacitador: Deberá proponer mínimo dos personas que cumplan con el perfil siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Un año de experiencia en la impartición de cursos de capacitación en la industria de asesores telefónicos, entregando currículum vitae.</li> </ul> <p>e) Programador: Deberá proponer mínimo dos personas que cumplan con el perfil siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Al menos 2 años de experiencia como administrador de base de datos, conocimientos de programación (java y web services), entregando currículum vitae.</li> </ul> <p>f) Asesor telefónico: Deberá proponer mínimo 65 personas que cumplan con el perfil siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Al menos un año de experiencia en servicio a clientes, finanzas, cobranza, telemarketing, entregando currículum vitae.</li> </ul>		<p>especificado o que no entregue la documentación que acredite la experiencia del personal propuesto o que entregue documentación incompleta.</p>
--	---	--	--



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-014P7R001-E77-2022,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

	<p>Para cada persona propuesta deberá entregar, indicando en el Currículum vitae la experiencia indicada, y los siguientes documentos:</p> <p>1.-Fotocopia del "Contrato" Individual de Trabajo del personal con que cuenta para la prestación del servicio, podrán ser personal que se encuentre contratado directamente por <b>“EL LICITANTE”</b>.</p> <p>2.- Identificación oficial vigente (credencial para votar, pasaporte, cartilla militar, licencia para conducir, o cédula profesional) y</p> <p>3.- Currículum vitae del personal que ha participado en contratos de similares características, rubricado y firmado por el interesado y el representante legal, en el que se señale los proyectos y las actividades realizadas.</p> <p>La falta de presentación de alguno de los documentos antes mencionados del personal, será motivo que no se considere a esa persona para la asignación de puntos por experiencia.</p> <p><b>“EL LICITANTE”</b> deberá entregar como parte de su propuesta el Formato A que se incluye en el presente documento.</p>		
<p><b>I. a.2.)</b> Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales.</p> <p>Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel: 55 5265 7400 <a href="http://www.fonacot.gob.mx">www.fonacot.gob.mx</a></p>	<p><b>“EL LICITANTE”</b> deberá demostrar que cuenta con personal con la competencia necesaria para la prestación de los servicios objeto de la contratación.</p> <p>Para demostrar la competencia, <b>“EL LICITANTE”</b> deberá acreditar que su plantilla propuesta de personal cuenta con la siguiente documentación por perfil:</p> <p>a) Líder de proyecto: Deberá proponer mínimo dos</p>	<p>Se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que demuestre que el personal cuenta con las competencias o habilidades requeridas, razón por la cual el LICITANTE deberá proporcionar la documentación que</p>	<p>Se asignarán <b>7.00 puntos</b> a <b>“EL LICITANTE”</b> que presente documentación comprobatoria de al menos la cantidad de personas especificadas por perfil (2 del inciso A al inciso E y 65 del inciso F) con las constancias, cédulas o cartas de la escuela que avale el nivel de estudios de la carrera solicitadas o afines.</p>



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-014P7R001-E77-2022,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

<p>Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel: 55 5265 7400 <a href="http://www.fonacot.gob.mx">www.fonacot.gob.mx</a></p>	<p>personas que cumpla con el perfil siguiente:</p> <p>II. Cédula o título profesional que avale estudios a nivel licenciatura concluido en el área de económico administrativo o ingeniería en administración industrial o afines.</p> <p>b) Supervisor: Deberá proponer mínimo dos personas que cumpla con el perfil siguiente:</p> <p>II. Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores en el área de económico administrativo o ingeniería en administración industrial o afines.</p> <p>c) Asesor de calidad: Deberá proponer mínimo dos personas que cumpla con el perfil siguiente:</p> <p>II. Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose en el área económico administrativo o finanzas.</p> <p>d) Capacitador: Deberá proponer mínimo dos personas que cumpla con el perfil siguiente:</p> <p>II. Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores en el área de económico administrativo o ingeniería en administración industrial o afines.</p> <p>e) Programador: Deberá proponer mínimo dos personas que cumpla con el perfil siguiente:</p>	<p>ampara el dominio de las herramientas de los perfiles solicitados, y el formato B del <b>Anexo 12B</b> de la convocatoria.</p>	<p>Se asignarán <b>3.5 puntos</b>, a <b>“EL LICITANTE”</b> que acredite que cuenta con al menos una persona por cada perfil especificado (del inciso A al E) y de 40 personas (del inciso F) y que entregue la documentación que acredite su competencia o habilidad de trabajo.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que omita presentar documentación comprobatoria, o la documentación presentada no ampare la competencia solicitada o entregue documentación incompleta o incorrecta.</p>
--	---	---	--



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-014P7R001-E77-2022,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

	<p>II. Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios superiores concluidos o no, o carrera técnica concluida, en las carreras de ingeniería, sistemas, informática, telecomunicaciones o afines.</p> <p>f) Asesor telefónico: Deberá proponer mínimo 65 personas que cumpla con el perfil siguiente:</p> <p>III. Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose en el área económico administrativo o finanzas.</p> <p><b>“EL LICITANTE”</b> deberá entregar como parte de su propuesta el Formato B que se incluye en el presente documento, como <b>Anexo 12B</b> de la convocatoria.</p>		
<p><b>I. a.3)</b> Dominio de herramientas relacionadas con los servicios.</p>	<p><b>“EL LICITANTE”</b> deberá demostrar el dominio de las herramientas necesarias para la gestión, administración, configuración y operación de los canales de atención a clientes y servicios del presente proyecto, razón por la cual <b>“EL LICITANTE”</b> deberá proporcionar la documentación que ampare el dominio de las herramientas de los perfiles siguientes:</p> <p>a) Líder de proyecto: Conocimiento, manejo y seguimiento de proyectos relacionados a un centro de atención a clientes, manejo de computadoras, conocimiento de internet.</p> <p>b) Supervisor: Manejo de computadoras, conocimiento de internet y social media.</p> <p>c) Asesor de calidad: Manejo de computadoras,</p>	<p>Se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que demuestre el dominio de las herramientas necesarias para la gestión, administración, configuración y operación de los canales de atención a clientes y servicios del presente proyecto, razón por la cual el LICITANTE deberá proporcionar la documentación que ampara el dominio de las</p>	<p>Se asignarán <b>2.50</b> puntos a <b>“EL LICITANTE”</b> que entregue el currículum vitae con el dominio de la herramienta y para el caso del programador copia simple de las certificaciones correspondiente, al perfil de cada persona propuesta en el Formato B que se encuentra como <b>Anexo 12B</b> de la convocatoria.</p> <p>Se asignarán <b>0.00</b> puntos a <b>“EL LICITANTE”</b> que no presente los currículum vitae y certificaciones que demuestren el dominio de las herramientas.</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-014P7R001-E77-2022,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

	<p>conocimiento de internet y social media.</p> <p>d) Capacitador: Manejo de computadoras, conocimiento de internet y social media.</p> <p>e) Programador: Conocimiento en Oracle y con certificaciones en Microsoft SQL server y en java.</p> <p>f) Asesor telefónico: Manejo de computadoras, conocimiento de internet y social media.</p> <p>Para cada persona propuesta deberá entregar, indicando en el Currículum vitae el dominio de la herramienta y para el caso del programador, las certificaciones señaladas.</p>	<p>herramientas de los perfiles solicitados.</p>	
<b>Subrubro</b>			
<b>b) Capacidad de los recursos económicos y equipamiento</b>	La suma de la puntuación asignada a este subrubro será de <b>10.00</b> puntos		
<b>Apartado</b>	<b>Documentación comprobatoria</b>	<b>Formalidades para Asignación de Puntos</b>	<b>Asignación de Puntos</b>
<b>I. b.1) Capacidad de los recursos económicos</b>	<p>a) Copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año anterior, presentada por <b>“EL LICITANTE”</b> ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; y</p> <p>b) Última declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta del ejercicio fiscal 2022, presentada por <b>“EL LICITANTE”</b> ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.</p>	<p>Se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que acredite contar con capacidad económica para cumplir las obligaciones que se deriven del contrato correspondiente, para lo cual deberá acreditar que sus ingresos son equivalente al <b>20%</b> (VEINTE POR CIENTO) del monto total de su proposición económica sin incluir el Impuesto al Valor Agregado. Las declaraciones fiscales señaladas deberán</p>	<p>Se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>Ingresos iguales o mayores al 20% del monto de la oferta = <b>8.00 puntos</b></p> <p>Ingresos iguales o mayores al 15% del monto de la oferta = <b>4.00 puntos</b></p> <p>Ingresos iguales o mayores al 10% del monto de la oferta = 2.00</p> <p>Evidencia: Declaración fiscal anual del año inmediato anterior y declaración fiscal provisional del último mes inmediato anterior al acto de presentación y apertura de proposiciones.</p>
<p>Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel: 55 5265 7400 <a href="http://www.fonacot.gob.mx">www.fonacot.gob.mx</a></p>			



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-014P7R001-E77-2022,**  
**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

		<p>contener el sello de recepción del Servicio de Administración Tributaria (SAT) o de la institución bancaria receptora de dicha información y en caso de que se hayan presentado por medio electrónico (Internet), éstas deberán contener el sello digital de recepción.</p>	
<p><b>I. b.2)</b> Capacidad de los recursos de equipamiento.</p> <p>Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel: 55 5265 7400 <a href="http://www.fonacot.gob.mx">www.fonacot.gob.mx</a></p>	<p><b>“EL LICITANTE”</b> deberá acreditar que cuenta con el equipamiento necesario para brindar el servicio.</p>	<p><b>“EL LICITANTE”</b> deberá cumplir con lo indicado en el Anexo Técnico, además de cumplir con la entrega de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del contrato del servicio del enlace MPLS (sitio principal)</li> <li>• Copia del contrato del servicio del enlace de internet (sitio alternativo)</li> <li>• Copia del licenciamiento que soporte mínimo 250 (canales) llamadas simultáneas de entrada.</li> <li>• Copia de los contratos del servicio de los carries.</li> <li>• Copia del contrato del servicio que se tiene para el SMS.</li> <li>• Copia de las licencias o</li> </ul>	<p>Se asignarán <b>2.00 puntos</b> a <b>“EL LICITANTE”</b> cuya propuesta técnica cumpla con la presentación de las cartas solicitadas.</p> <p>Se asignarán <b>0.00 puntos</b> a <b>“EL LICITANTE”</b> que no cumpla con la presentación de las cartas solicitadas.</p>



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-014P7R001-E77-2022,**  
**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

		<p>contratos de los equipos de cómputo para la prestación del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de las facturas o contratos de los servicios de: Aire acondicionado, dispositivos de monitoreo de accesos a CCTV, control de acceso automatizado, sistema de detección y extinción de fuego.</li> <li>• Carta bajo protesta de decir verdad firmada por el representante legal de la empresa en la que indique que las características técnicas que están detalladas en el Anexo Técnico de la Convocatoria, están referenciadas y sustentadas en su propuesta técnica.</li> </ul>	
<b>Subrubro</b>			
<p><b>c) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad</b></p>	<p>La puntuación asignada a este subrubro será de <b>0.33 puntos</b></p>		
<b>Apartado</b>	<b>Documentación comprobatoria</b>	<b>Formalidades para Asignación de Puntos</b>	<b>Asignación de Puntos</b>



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-014P7R001-E77-2022,**  
**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

<p><b>I. c.1)</b> Participación de empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad</p>	<p><b>“EL LICITANTE”</b>, deberá acreditar que cuenta con trabajadores con discapacidad mediante la presentación de la copia simple de la siguiente documentación, debidamente firmado por un organismo certificador acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, en los términos establecidos en el artículo 19 del Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Avisos de alta del personal con discapacidad al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social;</li> <li>b) Constancias o certificados de reconocimiento de discapacidad, expedidos por alguna institución del Sector Salud Federal; y</li> <li>c) La cédula de determinación y comprobante de pago al Instituto Mexicano del Seguro Social correspondiente al segundo bimestre de <b>2022</b>, referente al número total de trabajadores de <b>“EL LICITANTE”</b>.</li> </ul>	<p>En términos del Criterio <b>TU-01/2012</b>, apartado <b>C</b>, numeral <b>5</b>, se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que cuente con personal discapacitado en una proporción de por lo menos <b>5%</b> (CINCO POR CIENTO) del número total de su planta de empleados y con una antigüedad no menor a <b>6</b> (SEIS) meses, computada hasta la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones.</p>	<p>Se asignará <b>0.33 puntos</b>, a <b>“EL LICITANTE”</b> que acredite tener el mayor número de trabajadores discapacitados.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que omita presentar el Aviso de alta y Constancias, certificados de reconocimiento de discapacidad y cédulas de determinación o que la documentación presentada no cumpla con las formalidades señaladas.</p>
<p><b>Subrubro</b></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>
<p><b>d) Participación de MIPYMES</b></p>	<p>La puntuación asignada a este subrubro será de <b>0.33 puntos</b></p>		
<p align="center"><b>Apartado</b></p>	<p align="center"><b>Documentación comprobatoria</b></p>	<p align="center"><b>Formalidades para Asignación de Puntos</b></p>	<p align="center"><b>Asignación de Puntos</b></p>
<p><b>I.d.1)</b> Participación de MIPYMES que produzcan bienes de innovación tecnológica.</p> <p align="right">Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel: 55 5265 7400 <a href="http://www.fonacot.gob.mx">www.fonacot.gob.mx</a></p>	<p>a) <b>“EL LICITANTE”</b>, deberá acreditar haber producido los bienes objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica, que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.</p>	<p>En términos del <b>TU-01/2012</b>, Criterio inciso <b>C</b>, numeral <b>4</b>, se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que acredite haber producido los bienes objeto del procedimiento de contratación con innovación tecnológica que tenga registrada, en</p>	<p>Se asignará <b>0.33 puntos</b>, a <b>“EL LICITANTE”</b> que presente copia simple de la constancia correspondiente (patente, registro o autorización), emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a 5 (cinco) años.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que omita presentar la documentación comprobatoria solicitada o</p>



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-014P7R001-E77-2022,**  
**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

		términos del artículo 14 de la LAASSP.	que la documentación presentada no cumpla con las formalidades señaladas.
<b>e) Políticas y prácticas de igualdad de género</b>	La puntuación asignada a este subrubro será de <b>0.34 puntos</b>		
<b>Apartado</b>	<b>Documentación comprobatoria</b>	<b>Formalidades para Asignación de Puntos</b>	<b>Asignación de Puntos</b>
<b>I. e.1.)</b> Participación de empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género	“ <b>EL LICITANTE</b> ” deberá presentar copia simple de un certificado vigente de cumplimiento de la Norma Mexicana <b>NMXR-025-SCFI-2015</b> para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres, debidamente firmado por un organismo certificador acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, en los términos establecidos en el artículo 19 del Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.	Se asignará puntuación a “ <b>EL LICITANTE</b> ” que haya aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto.	Se asignará <b>0.34 puntos</b> a “ <b>EL LICITANTE</b> ” que presente copia simple del certificado vigente.  No se asignará puntuación a “ <b>EL LICITANTE</b> ” que omita presentar copia legible de la certificación de cumplimiento de la Norma Mexicana <b>NMXR-025-SCFI-2015</b> .

**II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE**

En la experiencia se tomará en cuenta el tiempo en el que “**EL LICITANTE**” ha prestado a cualquier persona servicios de similar naturaleza de las que son objeto del presente procedimiento de contratación.

En la especialidad deberá valorarse si los servicios que ha venido prestando “**EL LICITANTE**” corresponden a las características específicas y a condiciones similares a las requeridas por “**EL INSTITUTO FONACOT**”.

<b>RUBRO</b>			
<b>II.Experiencia y especialidad del licitante</b>	Este rubro tendrá una puntuación máxima de <b>18.00</b> puntos		
<b>Subrubro</b>			
<b>a) Experiencia del licitante</b>	La suma de la puntuación asignada a este subrubro será de <b>9.00</b> puntos		
<b>Apartado</b>	<b>Documentación comprobatoria</b>	<b>Formalidades para Asignación de Puntos</b>	<b>Asignación de Puntos</b>
<b>II. a.1.)</b> Mayor tiempo prestando servicios similares a los requeridos en el presente procedimiento de contratación.	a) “ <b>EL LICITANTE</b> ” deberá presentar copia completa de contratos y sus anexos celebrados entre el año <b>2012</b> al <b>2021</b> , con Dependencias y/o Entidades y/o	Se asignará puntuación a “ <b>EL LICITANTE</b> ” que acredite como mínimo <b>2 (DOS)</b> años de experiencia y como máximo <b>6 (SEIS)</b> años de experiencia con contratos y sus anexos	Se asignarán <b>9.00 puntos</b> , a “ <b>EL LICITANTE</b> ” que acredite mayor número de años de experiencia.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-014P7R001-E77-2022,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

	<p>empresas Públicas y/o Privadas, relativos a los servicios de la misma naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones de la que es objeto el procedimiento de contratación, que haya suscrito o tenga adjudicado con anterioridad a la fecha de la convocatoria.</p> <p>b) <b>“EL LICITANTE”</b> deberá acreditar como mínimo 2 (DOS) años de experiencia y como máximo 6 (SEIS) años de experiencia.</p> <p>c) <b>“EL LICITANTE”</b> podrá presentar <b>dos o varios</b> contratos completos y sus anexos, que cubran el período solicitado.</p>	<p>celebrados con Dependencias y/o Entidades y/o empresas Públicas y/o Privadas, relativos a los servicios de la misma naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones de la que es objeto el procedimiento de contratación, que haya suscrito o tenga adjudicado con anterioridad a la fecha de la convocatoria.</p> <p>Los contratos deberán corresponder al período de <b>2012 al 2021</b>.</p>	<p>A partir de <b>“EL LICITANTE”</b> que hubiere obtenido la mayor puntuación, el <b>“ÁREA REQUIRENTE”</b> distribuirá de manera proporcional la puntuación entre los demás licitantes, en razón de los años de experiencia acreditados, aplicando para ello una regla de tres.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que omita presentar copia de contratos completos solicitados en este subrubro y que los presentados no cumplan con los requisitos solicitados.</p> <p>Si algún licitante acredita más años de los máximos solicitados, sólo se le asignará la mayor puntuación que corresponda al límite máximo determinado.</p>
<b>Subrubro</b>			
<b>b) Especialidad del licitante</b>	La suma de la puntuación asignada a este subrubro será de <b>9.00</b> puntos		
<b>Apartado</b>	<b>Documentación comprobatoria</b>	<b>Formalidades para Asignación de Puntos</b>	<b>Asignación de Puntos</b>
<b>II. b.1.)</b> Mayor número de contratos o documentos con los cuales el licitante puede acreditar que ha prestado servicios con las	a) <b>“EL LICITANTE”</b> deberá presentar copia completa de contratos y sus anexos celebrados entre el año <b>2012 a 2021</b> , con Dependencias y/o Entidades y/o	Para acreditar la especialidad, se cuantificará el número de contratos que presente <b>“EL LICITANTE”</b> a evaluación, con los cuales se acredite que ha realizado actividades que son	Se asignarán <b>9.00 puntos</b> a <b>“EL LICITANTE”</b> que presente el mayor número de contratos o documentos



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-014P7R001-E77-2022,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

<p>características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la convocatoria o invitación de que se trate.</p>	<p>empresas Públicas y/o Privadas, con los cuales se acredite que ha realizado actividades que son iguales o muy similares a la naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones a los que se están solicitando en el presente procedimiento de contratación, que haya suscrito o tenga adjudicado con anterioridad a la fecha de la convocatoria.</p> <p>b) <b>“EL LICITANTE”</b> deberá presentar <b>2 (DOS)</b> contratos completos y sus anexos, por cada año de especialidad o bien, uno o varios contratos plurianuales que cubran el período solicitado, por lo que el máximo de contratos será <b>6 (SEIS)</b>.</p>	<p>iguales o muy similares a la naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones a los que se están solicitando en el presente procedimiento de contratación.</p> <p>Se sumará el número de contratos presentados por <b>“EL LICITANTE”</b> mediante los cuales acredite que ha venido prestando servicios con las mismas o muy similares características, complejidad, volúmenes, magnitud y condiciones de las que se requiere en el presente procedimiento de contratación.</p> <p>Los contratos deberán corresponder al período de <b>2012 a 2021</b>, celebrados con Dependencias y/o Entidades y/o empresas Públicas y/o Privadas; se considerará únicamente aquellos contratos que estén concluidos antes de la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones de la presente contratación.</p>	<p>que cubran las formalidades señaladas.</p> <p>A partir de <b>“EL LICITANTE”</b> que hubiere obtenido la mayor puntuación, se distribuirá de manera proporcional la puntuación entre los demás licitantes, en razón del número de contratos o documentos presentados respecto de la especialidad, aplicando para ello una regla de tres.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que omita presentar copia de contratos completos solicitados en este subrubro y que los presentados no cumplan con los requisitos solicitados.</p> <p>Si algún licitante acredita más número de contratos de los máximos solicitados, sólo se le asignará la mayor puntuación que corresponda al límite máximo determinado.</p>
---	--	---	---

**III. Propuesta de Trabajo**

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Consiste en evaluar conforme al **“ANEXO TÉCNICO”** establecidos por **“EL INSTITUTO FONACOT”**, la metodología, el plan de trabajo y la organización propuesta por **“EL LICITANTE”** que permita garantizar el cumplimiento del contrato.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-014P7R001-E77-2022,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

<b>RUBRO</b>			
<b>III. Propuesta de Trabajo</b>		Este rubro tendrá una puntuación máxima de <b>6.00</b> puntos	
<b>Subrubro</b>			
<b>a) Metodología</b>		La suma de la puntuación asignada a este subrubro será de <b>2.00</b> puntos	
<b>Apartado</b>	<b>Documentación comprobatoria</b>	<b>Formalidades para Asignación de Puntos</b>	<b>Asignación de Puntos</b>
<b>III. a.1) Metodología</b>	<p>a) <b>“EL LICITANTE”</b> para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación, especificando las actividades que comprenden.</p> <p><b>“EL LICITANTE”</b> del servicio deberá presentar documento técnico a través del cual defina los procesos, en los que incluya como mínimo las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fase I: Planeación.</li> <li>• Fase II: Instalación</li> <li>• Fase III: Configuración y Puesta a punto (Tunning).</li> <li>• Fase IV: Pruebas de verificación.</li> <li>• Fase V: Transferencia de conocimientos y operación del servicio.</li> </ul>	<p>Se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que entregue un documento técnico, en papel membretado, firmado por su representante legal, a través del cual defina los procesos para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación, especificando las actividades que comprenden.</p> <p>Para acreditar este aspecto <b>“EL LICITANTE”</b> deberá presentar el documento en donde se plasme la metodología utilizada en su plan de trabajo para la prestación del servicio.</p>	<p>Se asignarán <b>2.00 puntos</b> a <b>“EL LICITANTE”</b> que presente Metodología con las formalidades requeridas:</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que omita presentar el documento solicitado y/o el mismo no cumpla con los requisitos solicitados.</p>
<b>Subrubro</b>			
<b>b) Plan de trabajo propuesto por el licitante</b>		La suma de la puntuación asignada a este subrubro será de <b>2.00</b> puntos	
<b>Apartado</b>	<b>Documentación comprobatoria</b>	<b>Formalidades para Asignación de Puntos</b>	<b>Asignación de Puntos</b>
<b>III. b.1) Plan de trabajo</b>	<p>a) <b>“EL LICITANTE”</b> deberá presentar documento técnico que contenga el <b>plan X</b> de trabajo, a nivel tarea y subtarea,</p>	<p>Se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que presente documento técnico en papel membretado, firmado por su representante legal, a través del cual exponga el Plan de</p>	<p>Se asignarán <b>2.00 puntos</b> a <b>“EL LICITANTE”</b> que presente Plan de Trabajo</p>



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-014P7R001-E77-2022,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

	<p>donde describa las actividades propuestas para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación, roles de cada personal responsable y período de ejecución.</p>	<p>Trabajo, a nivel tarea y sub tarea, donde describa las actividades propuestas para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación; el documento técnico deberá contener como mínimo la información que a continuación se presenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Período de ejecución del servicio;</li> <li>2. Lista detallada de información que se necesita para la prestación de los servicios</li> <li>3. Roles del personal responsable;</li> <li>4. Actividades con responsables;</li> <li>5. Fecha de inicio y fin de la tarea y sub tarea; conforme a los plazos definidos en el Anexo Técnico de la presente convocatoria;</li> <li>6. Transición del servicio</li> <li>7. Solicitudes de servicio</li> <li>8. Atención a Fallas y Soporte Técnico</li> </ol>	<p>con las formalidades requeridas:</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que omite presentar el documento solicitado y/o el mismo no cumpla con los requisitos solicitados.</p>
<b>Subrubro</b>			
<b>c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos</b>	La suma de la puntuación asignada a este subrubro será de <b>2.00</b> puntos		
<b>Apartado</b>	<b>Documentación comprobatoria</b>	<b>Formalidades para Asignación de Puntos</b>	<b>Asignación de Puntos</b>
<p><b>III. c.1) Esquema estructural de la organización</b></p> <p>Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX Tel: 55 5265 7400 <a href="http://www.fonacot.gob.mx">www.fonacot.gob.mx</a></p>	<p>a) <b>“EL LICITANTE”</b> deberá presentar documento que contenga el Esquema Estructural de la Organización de sus Recursos Humanos para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación necesarios para cumplir con las obligaciones previstas en el Anexo Técnico de la convocatoria.</p>	<p>Se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que presente documento en papel membretado, firmado por su representante legal, que contenga el Esquema Estructural de la Organización de sus Recursos Humanos para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación; el documento deberá contener como mínimo la información que a continuación se indica en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre completo de cada Recurso</li> </ol>	<p>Se asignarán <b>2.00 puntos</b> a <b>“EL LICITANTE”</b> que presente el Esquema estructural de la organización con las formalidades requeridas.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que omite presentar el documento solicitado y/o el</p>



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-014P7R001-E77-2022,**  
**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

		<p>Humano con el que se proporcionará el servicio;</p> <p>2. Roles y responsabilidades que ejecutará en el plan de trabajo; y</p> <p>3. Personal de apoyo para cada actividad.</p>	<p>mismo no cumpla con los requisitos solicitados.</p>
--	--	--	--

**IV. Cumplimiento de contratos**

Se ocupa de medir el desempeño o cumplimiento que ha tenido **“EL LICITANTE”** en la prestación oportuna y adecuada de los servicios de similar naturaleza objeto del presente procedimiento de contratación, que hubieren sido contratados por alguna dependencia, entidad o cualquier otra persona en el período del 2012 al 2021.

<b>RUBRO</b>			
<b>IV. Cumplimiento de contratos</b>	Este rubro tendrá una puntuación máxima de <b>12.00</b> puntos		
<b>Subrubro</b>			
<b>a) Cumplimiento de contratos</b>	La suma de la puntuación asignada a este subrubro será de <b>12.00</b> puntos		
<b>Apartado</b>	<b>Documentación comprobatoria</b>	<b>Formalidades para Asignación de Puntos</b>	<b>Asignación de Puntos</b>
<b>IV. a.1.)</b> Cumplimiento de contratos.	<p>a) <b>“EL LICITANTE”</b> deberá presentar copia completa de contratos y sus anexos, celebrados entre el año <b>2012</b> a <b>2021</b> relativos a los servicios de la misma naturaleza de la que es objeto el presente procedimiento de contratación, prestados con anterioridad al acto de presentación y apertura de proposiciones; y</p> <p>b) Respecto de cada uno de los contratos señalados en el inciso anterior, <b>“EL LICITANTE”</b> deberá presentar documento en que conste la liberación de</p>	<p>Para acreditar el cumplimiento de contratos, se deberá incluir mínimo 2 (Dos) y Máximo 6 (Seis) contratos que presenten <b>“EL LICITANTE”</b> a evaluación, con los cuales se acredite el cumplimiento satisfactorio de los mismos en el plazo comprendido del <b>01</b> de <b>enero</b> de <b>2012</b> al <b>31</b> de <b>diciembre</b> de <b>2021</b>, cuyo objeto sea de la misma naturaleza del que es el presente procedimiento de contratación.</p> <p>Se sumará el número de contratos presentados por <b>“EL LICITANTE”</b> mediante los cuales acredite que la liberación de fianza o cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva, la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones</p>	<p>Se asignará la mayor puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que demuestre documentalmente tener 6 (seis) contratos cumplidos satisfactoriamente.</p> <p>A partir de <b>“EL LICITANTE”</b> que hubiere obtenido la mayor puntuación, el <b>Área Requeriente</b> distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres.</p> <p><b>“EL LICITANTE”</b> que acredite mayor número de contratos</p>

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760  
Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)

06760 deberá presentar documento en que conste la liberación de



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
No. LA-014P7R001-E77-2022,  
PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

	<p>la fianza o cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva, la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento.</p> <p><b>“EL LICITANTE”</b> deberá presentar <b>2</b> (DOS) contratos completos y sus anexos, por cada año, o bien, uno o varios contratos plurianuales que cubran el período solicitado, por lo que el máximo será de <b>6</b> (SEIS) contratos.</p>	<p>contractuales, carta de terminación o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento de servicios de la misma naturaleza de la que es objeto el presente procedimiento de contratación,</p> <p>Los contratos deberán corresponder al período de <b>2012</b> a <b>2021</b>, celebrados con Dependencias y/o Entidades y/o empresas Públicas y/o Privadas; se considerará únicamente aquellos contratos que estén concluidos antes de la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones.</p> <p>Se requiere que <b>“EL LICITANTE”</b> presente como mínimo de <b>2</b> (DOS) contratos y un máximo de <b>6</b> (SEIS) contratos, así como el documento de cada uno de ellos con los que se corrobore la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales.</p>	<p>cumplidos satisfactoriamente con respecto del máximo solicitado en el plazo determinado, se le asignará la mayor puntuación que correspondan al límite máximo de contratos exigido por <b>“EL INSTITUTO FONACOT”</b>.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que omita presentar copia de contratos completos solicitados en este rubro y que los presentados no se acompañen con los documentos con que se corrobore el cumplimiento de cada contrato o que los presentados no correspondan al periodo determinado.</p>
--	--	--	---

En el caso de que dos o más licitantes presenten el mismo número de contratos o documentos para acreditar el cumplimiento de contratos, se darán los mismos puntos a los licitantes que se encuentren en este supuesto.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

### VI.1.3. PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA.

La Convocante procederá a realizar la evaluación económica de las propuestas que cumplieron con los requisitos técnicos y legales-administrativos, considerando el total de puntuación o unidades porcentuales de la propuesta económica, misma que deberá tener *un valor numérico máximo de 40*, por lo que a la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente aceptadas, deberá asignársele la puntuación o unidades porcentuales máxima. Lo anterior de conformidad con lo establecido en los Lineamientos para la Aplicación del Criterio de Evaluación de proposiciones a través del Mecanismo de Puntos o Porcentajes en los Procedimientos de Contratación.

Para determinar la puntuación que corresponda a la propuesta económica, la Convocante aplicará la siguiente fórmula:

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

**Donde:**

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

**Mpemb**= Monto de la propuesta económica más baja, y

**MPI**= Monto de la i-ésima propuesta económica.

### CRITERIOS (METODOLOGÍA) DE EVALUACIÓN TÉCNICA-ECONÓMICA Y DE ADJUDICACIÓN

Para calcular el resultado final de la puntuación que obtuvo cada proposición se aplicará la siguiente fórmula:

$$PTj = TPT + PPE \quad \text{para toda } j=1,2,\dots,n$$

**Donde:**

**PTj**= Puntuación o Unidades totales de la Proposición;

**TPT**= Total de puntuación o unidades porcentuales asignadas a la propuesta técnica.

**PPE**= Puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta económica, y

El Subíndice “j” representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación, y

La proposición más solvente para la Convocante, será aquella que reúna la mayor puntuación o unidades porcentuales conforme a lo dispuesto en el numeral Sexto de los Lineamientos para la Aplicación del Criterio de Evaluación de proposiciones a través del Mecanismo de Puntos o Porcentajes en los Procedimientos de Contratación.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

Los licitantes deberán presentar un precio por el servicio cotizado para la partida única y por el periodo de contratación del servicio, por lo que los costos ofertados serán fijos durante la vigencia del contrato y no se deberá modificar.

Se emitirá un dictamen que servirá como fundamento para el fallo, en el que se hará una reseña cronológica de los actos del procedimiento; en dicho documento se harán constar las proposiciones admitidas, las que fueron desechadas y las razones para ello o por las cuales la propuesta no resultó ganadora.

#### VI.2. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Una vez hecha la evaluación de las proposiciones, el contrato se adjudicará al licitante cuya oferta resulte solvente porque cumple con los requisitos legal, técnico y económico establecidos en la convocatoria de Licitación y que haya obtenido la mayor puntuación en la evaluación combinada de puntos y porcentajes y por tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas (Art. 36 bis de **La Ley**).

De conformidad con el artículo 47 de **La Ley**, se establece que se tendrá un monto mínimo de \$101,954,198.05 (Ciento un millones novecientos cincuenta y cuatro mil ciento noventa y ocho pesos 05/100 M.N.) y un monto máximo de \$169,923,663.42 (Ciento sesenta y nueve millones novecientos veintitrés mil seiscientos sesenta y tres pesos 42/100 M.N.), sin incluir el I.V.A.

Si derivado de la evaluación económica, se obtuviera un empate en la propuesta de dos o más licitantes, para la adjudicación se dará preferencia a los licitantes que manifiesten pertenecer al sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales. Lo anterior, con fundamento en el artículo 36 Bis segundo párrafo de **La Ley** y 54 del **RLey**.

En caso de subsistir el empate entre licitantes de la misma estratificación de los sectores señalados en el párrafo anterior, o bien, de no haber licitantes de este sector y el empate se diera entre licitantes que no tienen el carácter de mi pymes, la adjudicación se efectuará a favor del licitante que resulte ganador del sorteo por insaculación que realice la convocante, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada proposición que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá el boleto del licitante ganador, el cual deberá ser firmado por los Servidores Públicos que intervengan en el Acto y posteriormente los demás boletos empatados, con lo que se determinarán los subsecuentes lugares que ocupan tales proposiciones. Lo anterior se asentará en el Acta que se levante con motivo del Fallo de la presente Licitación, de conformidad con el Artículo 54 del **RLey**.

#### VI.3. DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES.

Conforme a lo establecido en el artículo 29, fracción XV de **La Ley**, será causa de desechamiento las proposiciones que incurran en una o varias de las siguientes situaciones:

1. La falta o error de algún documento solicitado en los numerales **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, V.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA Y V.2. PROPOSICIÓN ECONÓMICA**, de la Convocatoria o los que se deriven del acto de la(s) Junta(s) de Aclaraciones, que afecten directamente la solvencia de la proposición, así como, cuando se solicite información de algún dato o datos en particular, en uno o más documentos y éste o éstos sea(n) omitido(s) y/o éste o éstos difieran uno del otro, será causa de desechamiento de la proposición del licitante.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

2. El incumplimiento de alguno de los requisitos que afecten la solvencia de las proposiciones de acuerdo a lo establecido en la convocatoria, así como la comprobación de que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar los precios del servicio o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
3. Cuando la documentación legal-administrativa, así como las propuestas técnicas y económicas presenten información que cause confusión o cree una situación de incertidumbre o inconsistencias, respecto del cumplimiento o presente contradicciones entre los diversos documentos, o bien, exista contradicción en los datos asentados en los documentos solicitados o en las propias proposiciones.
4. Cuando presenten documentos **no** legibles, alterados o tachados.
5. Cuando la identificación oficial solicitada en el **inciso 5.** del numeral **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES** de la presente Convocatoria, **no se encuentre vigente o no sea legible** en los datos o firma contenidos en la misma.
6. Que el Objeto Social del licitante establecido en el Acta Constitutiva no se relacione con el Objeto de la Presente Convocatoria.
7. Cuando la carta en donde el licitante exprese bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, de conformidad con el artículo 49 fracciones IX y X y que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés, no se presenten respecto de los socios o accionistas que ejerzan el control de la sociedad, y/o **no indique el nombre y apellidos de cada uno de estos o en caso de que los socios o accionistas sean personas morales, no venga firmado por el representante legal de cada persona moral, será motivo de desechamiento. (Anexo 11)**
8. De conformidad con el artículo 50 del **RLey**, cuando de manera individual, la documentación solicitada en los numerales **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, V.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA y V.2. PROPOSICIÓN ECONÓMICA**, carezcan absolutamente de número de folio, o bien, no exista continuidad en los mismos.  
  
O bien, si en la documentación Legal – Administrativa, o en la Propuesta Técnica y/o Económica, de manera individual, consta de 100 (cien) hojas y solo aparece el folio en la hoja 1 y en la hoja 100, pero se tienen 100 hojas o 70 entre estas y sin foliar, en dicho supuesto no encuentran continuidad.
9. En caso de que la propuesta económica no coincida con los términos de la propuesta técnica.
10. Cuando un licitante presente más de una proposición.
11. Cuando el volumen o conceptos ofertados sea menor al 100% del volumen o conceptos solicitados por la convocante en el **Anexo 12 Características Técnicas del Servicio**, de la presente Convocatoria.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.  
Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

12. Cuando presenten proposiciones en idioma diferente al español.
13. Cuando el licitante se encuentre en alguno de los supuestos establecidos por los artículos 50 y 60 de la Ley.
14. Cuando se solicite en algún escrito la manifestación de “Bajo Protesta de Decir Verdad” y esta leyenda sea omitida en el documento correspondiente.
15. Cuando las proposiciones presentadas a través de CompraNet, no se encuentren firmadas por el Apoderado o Representante Legal del licitante, utilizando la e.firma (firma electrónica avanzada FIEL) emitida por el SAT para el cumplimiento de obligaciones fiscales, o cuando el sistema CompraNet, emita la leyenda: “firma digital no válida”, de conformidad con el Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio del 2011.
16. Cuando incurran en cualquier violación a las disposiciones de La Ley, al R Ley o a cualquier otro ordenamiento Legal en la materia.
17. Cuando el licitante, no obtenga el mínimo de puntuación o unidades porcentuales requeridas para que su propuesta técnica sea considerada solvente, de conformidad con lo establecido en los Lineamientos para la Aplicación del Criterio de Evaluación de proposiciones a través del Mecanismo de Puntos o Porcentajes en los Procedimientos de Contratación.
18. Cuando no se presente el (**Anexo 10**), independientemente que se requirieran los montos en el sistema CompraNet, o falte algún dato en cualquiera de los campos que conforman el formato de la Proposición Económica (**Anexo 10**), que impidan o no den certeza en la adjudicación al momento de realizar la evaluación económica correspondiente.
19. Cuando los archivos de las proposiciones, tengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipo de cómputo, ajenos a la Convocante, cuando así se determine del análisis realizado por la Dirección de Tecnología de la Información de la Convocante.

No obstante, la Convocante intentará abrir los archivos más de una vez en presencia del representante del OIC, con los programas Word, Excel, PDF o cualquiera que pudiera resolver dicha problemática.

#### VII. INCONFORMIDADES.

Los licitantes se podrán inconformar en los términos del artículo 65 de **La Ley** y remitir su inconformidad al Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT, sito en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 3er Piso, Colonia Roma Sur, Código Postal 06760, demarcación Territorial Cuauhtémoc Ciudad de México, con teléfono 52-65-74-00 extensiones 7441 y 7133, o bien, a través del Sistema Integral de Quejas y Denuncias Ciudadanas, a través de la liga <https://sidecfuncionpublica.gob.mx>



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

En tal sentido la inconformidad será presentada, a elección del promovente, por escrito o a través del Sistema **CompraNet**, las inconformidades deberán presentarse dentro de los plazos que se señalan en el artículo 65 de **La Ley**. Transcurrido el plazo establecido, se tendrá por precluido el derecho a inconformarse.

La manifestación de hechos falsos se sancionará conforme a lo dispuesto en los artículos 59 y 60, fracción IV de **La Ley** y a los demás que resulten aplicables.

### VIII. ASPECTOS NORMATIVOS

#### VIII.1. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN

##### VIII.1.1. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA.

La presente licitación se declarará desierta de conformidad con lo establecido en los artículos 38, párrafo primero de **La Ley** y 58 del **Rley** cuando:

- A. No se presenten proposiciones a través de **CompraNet**, en el acto de presentación y apertura, en el lugar, fecha y horario establecidos.
- B. Las proposiciones presentadas no cumplan con los requisitos establecidos en esta Convocatoria;
- C. Las propuestas técnicas de la totalidad de los licitantes no cumplan con la puntuación mínima requerida de conformidad con los Lineamientos para la Aplicación del Criterio de Evaluación de proposiciones a través del Mecanismo de Puntos o Porcentajes en los Procedimientos de Contratación.
- D. Cuando la propuesta económica sea superior a la suficiencia presupuestal autorizada.

#### Para el caso de varias partidas:

- E. Ningún licitante presente proposición para la(s) partida(s) de que se trate.

##### VIII.1.2. SUSPENSIÓN DE LA LICITACIÓN.

#### TEMPORAL DEL PROCEDIMIENTO

La Convocante podrá suspender la licitación de forma temporal cuando existan condiciones que constituyan un caso fortuito o de fuerza mayor, de acuerdo a lo que establece el Código Civil Federal.

Si desaparecen las causas que hubiesen motivado la suspensión temporal de la licitación la Convocante reanudará la misma, previo aviso por escrito a todos los involucrados.

#### DEFINITIVA

La Convocante podrá suspender la licitación en forma definitiva, cuando existan condiciones que constituyan un caso fortuito o de fuerza mayor, de acuerdo a lo que establece el Código Civil Federal.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

### **POR INCONFORMIDAD**

El procedimiento de licitación se podrá suspender temporalmente cuando la autoridad que conozca de la inconformidad advierta que existan o pudieran existir actos contrarios a las disposiciones de **La Ley** o a las que de ella deriven, conforme a lo establecido en el artículo 70 de **La Ley**. En estos casos se notificará por escrito a todos los involucrados.

La Convocante una vez que haya recibido la resolución por parte de la Secretaría de la Función Pública notificará por escrito el resultado de la misma, a todos los involucrados.

### **VIII.1.3. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.**

Se podrá cancelar la presente licitación, de conformidad con lo establecido en el artículo 38, párrafo cuarto de **La Ley**, cuando:

- A.** Existan circunstancias justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad de contratar el servicio o que, de continuarse con el procedimiento de contratación, se pudieran ocasionar daños o perjuicios a la Convocante.
- B.** Por caso fortuito o fuerza mayor.
- C.** La pérdida del mecanismo de seguridad del Sistema **CompraNet**, por parte de la Convocante.

Salvo en las cancelaciones por caso fortuito y fuerza mayor, la Convocante cubrirá a los licitantes los gastos no recuperables que, en su caso, procedan en términos de lo dispuesto por el artículo 101 último párrafo del **RLey**.

### **VIII.2. NULIDAD DE LOS ACTOS, CONTRATO Y CONVENIO, INCONFORMIDADES Y CONTROVERSIAS.**

#### **VIII.2.1. NULIDADES.**

Aquéllos actos que se realicen entre la Convocante y los licitantes, en contravención a lo dispuesto por **La Ley**, el **RLey** y las demás disposiciones que de ella se deriven, serán nulos previa determinación de la autoridad competente.

#### **VIII.2.2. CONTROVERSIAS.**

Las controversias que se susciten con motivo de la interpretación, cumplimiento o aplicación de **La Ley** y el **RLey**, serán resueltas por la Secretaría de la Función Pública; respecto del contrato que se deriven de la presente licitación, serán resueltas por los Tribunales Federales con residencia en la Ciudad de México, en términos de las Leyes y Códigos aplicables en la materia.

En el supuesto de que se suscite alguna controversia relacionada con la información enviada a través de **CompraNet**, la autoridad competente podrá solicitar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, exhiba los archivos electrónicos que obran en **CompraNet**, así como la impresión de éstos debidamente certificados, a efecto de desahogar las pruebas a que haya lugar, conforme a las disposiciones adjetivas que resulten aplicables.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

### VIII.3. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS.

#### VIII.3.1. PENAS CONVENCIONALES.

En términos de lo previsto por los artículos 53 de **La Ley**, 95 y 96 del **RLey**, el Instituto FONACOT, aplicará penas convencionales por el incumplimiento en la prestación de los servicios, establecidas en el punto **XXII. PENAS CONVENCIONALES** del **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”**.

Para el pago de las penas convencionales, la Convocante informará por escrito al prestador de servicio el cálculo de la pena a la que se hizo acreedor, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

Para efectuar este pago, el prestador de servicio 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 la 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 correspondiente, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe total del contrato, de conformidad con el Artículo 53 de **La Ley** y 96 del **RLey**.

#### VIII.3.2. DEDUCTIVAS.

Con fundamento en lo previsto en el 53 Bis de **La Ley** y 97 del **RLey**, el Instituto FONACOT aplicará al licitante ganador deductivas de conformidad con lo establecido en el punto **XXIII. DEDUCTIVAS** del **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”**.

Para el pago de las deductivas, el área requirente informará por escrito al prestador del servicio el cálculo de la deductiva a la que cada uno se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que hayan incurrido los prestadores de servicios.

Para efectuar este pago, los prestadores de servicios contarán 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.

### VIII.4. GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO.

El licitante ganador, deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, técnicas, procedimientos, y equipos suficientes y adecuados, a fin de garantizar que el servicio objeto de esta licitación sea realizado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida, en el **Anexo 12**



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**“Características Técnicas del Servicio”** y comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción de la Convocante.

El administrador del contrato se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente del servicio objeto de esta licitación, informándole al licitante ganador las anomalías o deficiencias en el cumplimiento del contrato, 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.

### VIII.5. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

El licitante ganador deberá garantizar el fiel y exacto cumplimiento del contrato, preferentemente mediante fianza expedida por Institución autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establecen los artículos 48 fracción II y 49 fracción II de **La Ley**, y el artículo 87 del **Rley**, por el importe del 10% (diez por ciento) del monto máximo por erogar, pudiendo entregar una póliza de garantía por la vigencia total y el monto máximo del contrato o una 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 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. La renovación señalada deberá realizarse conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del **Rley**, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Dichas pólizas de garantía deberán entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales ubicada en Avenida Insurgentes Sur No.452, Piso 1º, Colonia Roma Sur, demarcación territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, en un horario de labores de 9:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

La fianza que corresponda, deberá redactarse en la forma y términos establecidos en el **Anexo 15** de esta convocatoria. **La no entrega de la garantía es motivo de rescisión del contrato.**

### VIII.6. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

No aplica.

### VIII.7. RESPONSABILIDAD LABORAL.

El prestador del servicio, 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.

El prestador del servicio como patrones 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 el prestador 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



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

a 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 el prestador del servicio, 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.

#### VIII.8. CONFIDENCIALIDAD.

La confidencialidad se encuentra descrita en el punto **XVIII. CONFIDENCIALIDAD** del **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”**.

#### VIII.9. ANTICIPOS.

No se otorgará anticipo.

#### VIII.10. PAGO.

Con fundamento en el artículo 51 de **La Ley**, los pagos se realizarán dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet CFDI (factura electrónica impresa y archivo XML) y a la entrega recepción de los documentos descritos en el punto **XXI. CONDICIONES DE PAGO** del **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”**, incluyendo la factura firmada de aceptación por parte del administrador de contrato.

Los CFDI's (facturas) deberán contar 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 12 “Características Técnicas del Servicio”**, mismos que deberán de ser entregados en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 5to. Piso, Colonia Roma Sur, Código Postal 06760, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, quinto piso, en la Subdirección General Comercial, así mismo deberá ser enviada al correo electrónico [eduardo.enriquez@fonacot.gob.mx](mailto:eduardo.enriquez@fonacot.gob.mx) en un horario de labores de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes.
- 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”**.

De conformidad con las DISPOSICIONES GENERALES A LAS QUE DEBERÁN SUJETARSE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, ASÍ COMO LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DEL ESTADO, PARA SU INCORPORACIÓN AL PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVAS DE NACIONAL FINANCIERA, S.N.C., INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, vigentes, “El Instituto FONACOT” deberá sujetarse al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. y registrar

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

en el mismo las cuentas por pagar a sus proveedores, apegándose a las disposiciones generales aplicables a dicho Programa.

En virtud de lo anterior, la Convocante otorga su consentimiento para que el Proveedor pueda ceder sus derechos de cobro y esté en posibilidad de realizar operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico con Intermediarios Financieros; para lo cual les sugerimos visitar la página de internet: <https://www.nafin.com/portalnf/content/cadenas-productivas/>

El pago quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que efectúe el licitante ganador por concepto de penas convencionales, de conformidad con el artículo 96 del **RLey**.

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido el licitante ganador, se deberá reintegrar la cantidad pagada en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación. En los casos de prórroga para el pago de Créditos Fiscales, los recargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del Instituto FONACOT, de conformidad con lo establecido en el artículo 51, párrafo tercero y cuarto de **La Ley**.

En caso de que el licitante ganador presente sus facturas con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos de los artículos 89 y 90 del **RLey**.

#### VIII.11. ENTREGABLES.

El licitante ganador deberá de realizar la entrega de los documentos de conformidad con el punto **XIII. ENTREGABLES** del **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”**.

#### VIII.12. IMPUESTOS Y DERECHOS.

La Convocante cubrirá al licitante ganador el Impuesto al Valor Agregado y correspondiente al servicio recibido, cualquier otro impuesto o derecho que se genere con motivo de la prestación del servicio será responsabilidad del licitante ganador.

#### VIII.13. PRÓRROGAS AL CONTRATO.

La modificación del plazo estipulado para la prestación del servicio por parte del licitante ganador, sólo procederá por caso fortuito, fuerza mayor o causas atribuibles a la Convocante, la cual deberá dejar constancia que acredite dichos supuestos en el expediente del procedimiento conforme a lo dispuesto por el artículo 91 del **RLey**. Dicha modificación deberá formalizarse a través del convenio modificatorio correspondiente y en cuyo caso no serán aplicables las penas convencionales. Cabe señalar que toda solicitud de prórroga atribuible a un caso fortuito o fuerza mayor deberá acreditarse documentalmente.

#### VIII.14. SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO EN LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

El licitante ganador que no firme el contrato, conforme a lo establecido en el numeral **III.3.5. FIRMA DEL CONTRATO**, por causas imputables al mismo, será sancionado por la Secretaría de la Función Pública, en términos de los artículos 59 y 60 fracción I de **La Ley**. En este caso, la Convocante, sin necesidad de un nuevo procedimiento, podrá adjudicar al segundo lugar, siempre que la diferencia de precio con respecto a la proposición inicialmente adjudicada no sea superior a un margen del diez por ciento.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

### VIII.15. RESCISIÓN DEL CONTRATO.

De acuerdo a lo señalado en el artículo 54 de **La Ley** y 98 del **RLey**, la Convocante podrá rescindir administrativamente en cualquier momento el contrato que se derive de esta licitación, por las siguientes causas:

- En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones a cargo del licitante ganador, pactadas en el contrato.
- Por el incumplimiento del licitante ganador en la entrega de la garantía de cumplimiento en el plazo establecido en el artículo 48, último párrafo de **La Ley**, y los daños y perjuicios que pudiera sufrir la Convocante por incumplimiento del Contrato, serán a su cargo.
- Por autoridad competente, sea declarado en concurso mercantil o alguna situación distinta, que sea análoga o equivalente y que afecte su patrimonio.
- Por el incumplimiento del licitante ganador en la prestación del servicio en el plazo establecido en la presente convocatoria y el contrato correspondiente.
- Si el licitante ganador otorga el servicio objeto de la presente licitación con características y especificaciones distintas a las ofertadas y convenidas en el contrato correspondiente.
- Reciba penas convencionales o deducciones por un monto equivalente al diez por ciento del monto máximo de cada Contrato antes de IVA.
- Si el licitante ganador cede total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refiera en el contrato, con excepción de los derechos de cobro, por tal motivo, la Convocante quedará en libertad de contratar el servicio con otra empresa y el costo que esto origine le será descontado del pago correspondiente.

De conformidad con lo establecido en el artículo 46, último párrafo de **La Ley**, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato no podrán ser transferidos por el licitante ganador en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento de la Convocante.

### VIII.16. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

Se podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, conforme a lo dispuesto por los artículos 54 Bis y 55 Bis de **La Ley** y 102 del **RLey**, cuando concurren razones de interés general, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio originalmente contratado y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasione algún daño o perjuicio a la Convocante, quedando únicamente obligado el Instituto FONACOT a reembolsar al licitante ganador los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente el contrato, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

El licitante ganador podrá solicitar al Instituto FONACOT, el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato o de la suspensión de los servicios, según corresponda.

Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 del **RLey**, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del licitante ganador. Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de **La Ley** y 102 del **RLey**.

#### VIII.17. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS.

El licitante ganador se obliga ante el Instituto FONACOT a responder con lo establecido en el punto **XVII. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS** del **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”**.

#### VIII.18. MANUALES, CATÁLOGOS Y FOLLETOS.

Para este procedimiento de contratación no se requieren Manuales, Catálogos y Folletos.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 1**

**(UTILIZAR PAPEL MEMBRETADO DEL LICITANTE)**

**INSTITUTO FONACOT  
PRESENTE**

Ciudad de México, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2022

Yo C. \_\_\_\_\_ en mi carácter de \_\_\_\_\_(Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la \_\_\_\_\_(Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ otorgado ante el Notario Público No. \_\_\_\_\_ de la Ciudad de \_\_\_\_\_, manifiesto que acepto todas las condiciones de la convocatoria de Licitación, de conformidad con el **Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet**, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio del 2011.

Así mismo acepto que en caso de que los archivos de mi propuesta técnica, la documentación legal y administrativa y mi propuesta económica, por alguna razón no imputable a la Convocante no se pudieran imprimir, la impresión sea incorrecta o no sea posible bajar cualquier archivo, del documento que se trate se dará por no presentado.

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

**Nota:** el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.







**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 3**

<b>ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL - ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA DE CONFORMIDAD CON LOS NUMERALES: IV. Y VI.1.2. DE LA CONVOCATORIA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PRESENTA</b>		
	<b>SI</b>	<b>No. DE FOLIO</b>	<b>NO</b>
El licitante deberá presentar su <b>documentación legal - administrativa</b> totalmente <b>foliada de manera consecutiva en cada una de sus hojas que conforman la propuesta.</b>			
<b>DOCUMENTACIÓN LEGAL — ADMINSTRATIVA</b>			
<b>1.</b>	El licitante deberá presentar acta de nacimiento para el caso de personas físicas (en caso de ser persona física con actividad empresarial deberá presentar la constancia de situación fiscal) y para el caso de personas morales, acta constitutiva, así como su última modificación donde se pueda constatar que el <b>objeto social</b> , este relacionado con el servicio materia de la contratación, la <b>relación de accionistas</b> y su <b>porcentaje de participación</b> .		
<b>2.</b>	El licitante deberá presentar poder notarial legible de cada una de sus fojas donde se especifique que el apoderado goza de poder para actos de administración.		
<b>3.</b>	El licitante deberá presentar declaración en la que manifieste que acepta todas las cláusulas y condiciones de la convocatoria de licitación, de conformidad con el <b>ACUERDO. Anexo 1.</b>		
<b>4.</b>	El licitante deberá presentar un escrito en el que su firmante manifieste que cuenta con facultades suficientes para <b>comprometerse y responder por sí o su representada en la presente Licitación</b> , así como para suscribir las propuestas técnicas y económicas, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 48 fracción V del <b>RLey</b> .  Para tal efecto, el licitante deberá requisitar el <b>Anexo 4 o 4A</b> , se deberá insertar la leyenda “Bajo protesta de decir verdad”.  El domicilio que se mencione en los documentos antes citados, será considerado por la Convocante como el indicado para que el licitante reciba toda clase de notificaciones que resulten de los actos, contrato y convenios derivados de este procedimiento. Asimismo, deberá contar con una dirección de correo electrónico e indicarlo en el <b>Anexo 4 o 4A.</b>		
<b>5.</b>	Identificación oficial vigente y legible de la persona física o del representante legal de la persona moral, la que deberá contener firma y fotografía, debiendo ser alguno de los siguientes documentos: pasaporte, cartilla, credencial para votar, cédula profesional o los formularios FM2 Y FM3, (Estos dos últimos en caso de ser de nacionalidad extranjera).		
<b>6.</b>	Escrito del licitante en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que ni el suscrito ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de <b>La Ley. Anexo 5.</b>		

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

<b>ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL - ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA DE CONFORMIDAD CON LOS NUMERALES: IV. Y VI.1.2. DE LA CONVOCATORIA</b>				
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>PRESENTA</b>		
		<b>SI</b>	<b>No. DE FOLIO</b>	<b>NO</b>
<b>7.</b>	Escrito del licitante en el que manifieste qué documentación de la contenida en sus propuestas técnica y económica considera clasificada como confidencial, reservada y/o comercial reservada, explicando los motivos de clasificación en términos de los artículos 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública o 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, <b>Anexo 6 (Su no presentación no será motivo de desechamiento).</b>			
<b>8.</b>	Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el licitante manifieste la declaración de integridad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 29, fracción IX de La Ley. <b>Anexo 7.</b>			
<b>9.</b>	El licitante deberá requisitar el formato de estratificación conforme al <b>Anexo 8.</b> <b>En el caso de que la empresa se considere “GRANDE”, podrá presentar escrito libre en donde así lo manifieste.</b>			
<b>10.</b>	Escrito del licitante donde declara que ha leído la convocatoria, y se encuentra conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan. <b>Anexo 9.</b>			
<b>11.</b>	Escrito en donde el licitante exprese bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X en el que manifieste que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un posible Conflicto de Interés. <b>En caso de ser personal moral dichas manifestaciones deberán presentarse respecto de los socios o accionistas que ejerzan el control de la sociedad, indicando nombre y apellidos de cada uno de ellos.</b> En caso de que los socios o accionistas sean personas morales dicho documento deberá ir suscrito por el representante legal de cada persona moral. <b>Anexo 11.</b>			
<b>12.</b>	El licitante deberá presentar documento actualizado expedido por el SAT en el que se emita <b>opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en sentido positivo</b> (para efectos del art. 32-D del Código Fiscal de la Federación). <b>La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones, (Su no presentación no es motivo de desechamiento).</b>			

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

<b>ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL - ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA DE CONFORMIDAD CON LOS NUMERALES: IV. Y VI.1.2. DE LA CONVOCATORIA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PRESENTA</b>		
	<b>SI</b>	<b>No. DE FOLIO</b>	<b>NO</b>
<p><b>13.</b> El licitante deberá presentar <b>opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo</b> de conformidad con el art. 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO ACDO.SAI.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, reformado mediante ACUERDO ACDO.SAI.HCT.250315/62.P.DJ, relativo a la autorización para modificar la Primera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social y ACUERDO ACDO.ASI.HCT.260220/64.P.DIR, dictado por el H. Consejo Técnico en sesión ordinaria del 26 de febrero de 2020, mediante el cual se solicita modificar la Regla Primera y adicionar tres párrafos a la Regla Tercera de las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social. <b>La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones, (Su no presentación no es motivo de desechamiento).</b></p>			
<p><b>14.</b> El licitante deberá presentar la <b>constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos</b>, en donde indique que se encuentra al corriente de sus aportaciones ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores de conformidad con el art. 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos. <b>La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones, (Su no presentación no es motivo de desechamiento).</b></p>			
<p><b>15.</b> El licitante deberá presentar registro, carta de Bienvenida <b>o documento que acredite la afiliación de su Centro de Trabajo al Instituto FONACOT</b>, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo. <b>Su no presentación no es motivo de desechamiento.</b></p>			
<p><b>16.</b> Para el caso de que se participe por medio de presentación conjunta, será necesario que el representante común de la agrupación señale a través de escrito simple, que la proposición se presenta en forma conjunta, así mismo deberá presentar el convenio conforme a lo establecido en el numeral <b>III.3.5.1.3. PARTICIPACIÓN CONJUNTA</b> de la Convocatoria. En este caso, el representante común deberá presentar todos y cada uno de los escritos solicitados en el presente numeral, y cada una de las personas que integran la participación conjunta <b>deberá entregar los escritos de los incisos 1 al 15 del presente numeral.</b></p>			
<b>DOCUMENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS INDISPENSABLES QUE LOS LICITANTES DEBERÁN CUMPLIR PARA SER EVALUADOS POR PUNTOS Y PORCENTAJES</b>			
<p><b>1.</b> Descripción y especificaciones a detalle del servicio objeto de la presente Licitación, establecidas en el <b>Anexo 12 Características Técnicas del Servicio, redactado en primera persona</b> considerando las precisiones y modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones. <b>No se aceptará copiar y pegar el anexo técnico.</b></p>			

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

<b>ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL - ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA DE CONFORMIDAD CON LOS NUMERALES: IV. Y VI.1.2. DE LA CONVOCATORIA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PRESENTA</b>		
	<b>SI</b>	<b>No. DE FOLIO</b>	<b>NO</b>
<b>2.</b> El licitante deberá presentar escrito mediante el cual manifieste que su representada cuenta con personal técnico especializado y capacitado en el ramo; técnicas, procedimientos y equipos suficientes, adecuados y disponibles a fin de garantizar que el servicio objeto de esta Licitación sea con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción de la Convocante, por lo que en caso de resultar ganador realizará, la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, por su cuenta, cargo y riesgo conforme a las condiciones descritas en el <b>Anexo 12 Características Técnicas del Servicio</b> , por lo que no subcontratará parcial o totalmente los mismos.. <b>(Anexo 13).</b>			
<b>3.</b> Los licitantes deberán presentar como requisitos mínimos indispensables, dentro de su propuesta técnica los documentos descritos en el numeral <b>XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN</b> del <b>Anexo 12 Características Técnicas del Servicio</b> de la convocatoria.			
<b>DOCUMENTACIÓN QUE LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR DENTRO DE SU PROPUESTA TÉCNICA PARA SER EVALUADOS A TRAVÉS DE PUNTOS Y PORCENTAJES.</b>			
<b>4.</b> Para ser evaluados por puntos y porcentajes, los licitantes deberán presentar los documentos establecidos en la tabla de puntos y porcentajes del numeral <b>VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA.</b>			
<p><b>La falta o error de algún escrito requerido en la documentación Legal-Administrativa (salvo los indicados expresamente en el inciso correspondiente), derivará en que la propuesta no sea objeto de evaluación a través de puntos y porcentajes</b></p> <p><b>La falta o error en la presentación de algún documento en la proposición técnica, afectará la solvencia de la proposición y por lo tanto será causa de descalificación a menos de que dicho documento pueda ser cubierto con información contenida en la propia propuesta técnica o económica de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley.</b></p> <p><b>La Convocante se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información presentada por el licitante, en caso, de que el licitante haya proporcionado información o declaración falsa, o que actúe con dolo o mala fe, en su caso, se procederá la notificación al Órgano Interno de Control para que realice la investigación respectiva y de ser procedente, aplique las sanciones que indica el artículo 60 de La Ley.</b></p> <p><b>Se sugiere a los licitantes relacionar la documentación presentada conforme al Anexo 3, el no presentar dicho anexo no será motivo de desechamiento.</b></p>			

**Nota:** el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 4**

**PERSONA MORAL**

Yo C. \_\_\_\_\_ en mi carácter de \_\_\_\_\_ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la \_\_\_\_\_ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ otorgado ante el Notario Público No. \_\_\_\_\_ de la Ciudad de \_\_\_\_\_, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que es mi interés participar en el procedimiento de \_\_\_\_\_ y que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que, cuento con las facultades suficientes para comprometerme y responder por mi o mi representada en la presente Licitación, así como para suscribir las propuestas técnicas y económicas a nombre y representación de \_\_\_\_\_ (persona moral) de nacionalidad mexicana.

Registro Federal de Contribuyentes:

Nacionalidad:

Domicilio Fiscal para recibir notificaciones:

Calle y Número

Colonia :

Código Postal:

Teléfonos:

Correo electrónico para recibir notificaciones:

Nº de la escritura o instrumento jurídico en la que consta su acta constitutiva:

Demarcación Territorial o Municipio:

Entidad Federativa:

Fax:

Fecha:

Número de inscripción en el registro público de Comercio:

Fecha:

Nombre, número y lugar del Notario o Fedatario

Público ante el cual se dio fe de la misma:

**Relación de accionistas:**

**Apellido Paterno:**

**Apellido Materno:**

**Nombres:**

**Porcentaje de participación accionaria:**

Descripción del objeto social:

Reformas al Acta Constitutiva inscrita en el Registro

Público de Comercio:

Nombre del Apoderado o Representante:

Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades:

Escritura Pública Número:

Fecha:

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se otorgó:

**Este formato deberá ir acompañado:**

•Copia legible en cada una de sus fojas del Acta Constitutiva, así como su última modificación donde se pueda constatar su objeto social, relación de accionistas y su porcentaje de participación.

•Copia legible en cada una de sus fojas del poder notarial donde se especifique que el apoderado legal goza de poder para actos de administración.

(Lugar y Fecha)

Protesto lo necesario

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

**Nota:** el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 4A**

**PERSONA FÍSICA**

Yo (Nombre de la persona física) \_\_\_\_\_, manifiesto bajo protesta de decir verdad que soy de nacionalidad mexicana y que es mi interés participar en el procedimiento de \_\_\_\_\_ y que los datos aquí asentados son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir la propuesta en la presente Licitación Pública Electrónica Nacional No. \_\_\_\_\_, a nombre y representación de \_\_\_\_\_ (persona física).

Registro Federal de Contribuyentes:	CURP:
Nacionalidad:	
Domicilio Fiscal para recibir notificaciones:	
Calle y Número	
Colonia:	Demarcación Territorial o Municipio
Código Postal:	Entidad Federativa:
Teléfonos:	Fax:
Correo electrónico para recibir notificaciones:	
Descripción de la actividad empresarial:	
Nombre del Representante:	

**Este formato deberá ir acompañado de copia legible del acta de nacimiento de la Persona Física y el alta ante la SHCP o SAT en donde se observe su actividad preponderante o empresarial.**

(Lugar y Fecha)  
Protesto lo necesario  
Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

**Nota:** el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 5**

**MANIFESTACIÓN DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 PENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LAASSP.**

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

Ciudad de México, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2022

Yo C. \_\_\_\_\_ en mi carácter de \_\_\_\_\_ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la \_\_\_\_\_ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ otorgado ante el Notario Público No. \_\_\_\_\_ de la Ciudad de \_\_\_\_\_, manifiesto bajo protesta de decir verdad que ni el suscrito y ninguno de los socios integrantes del licitante que represento, se encuentra en los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el entendido de que, de no manifestarme con veracidad, acepto que ello sea causa de las sanciones correspondientes.

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

**Nota:** el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 6**

**INFORMACIÓN RESERVADA Y CONFIDENCIAL**

Ciudad de México, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2022.

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

Yo C. \_\_\_\_\_ en mi carácter de \_\_\_\_\_ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la \_\_\_\_\_ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ otorgado ante el Notario Público No. \_\_\_\_\_ de la Ciudad de \_\_\_\_\_, indico que los documentos contenidos en mi Propuesta y proporcionada a la Convocante, lo siguiente:

\* { Se informa que para los efectos establecidos en los artículos 113, 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la siguiente documentación es de naturaleza confidencial:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**EN CASO DE QUE SE CONSIDERE QUE NINGÚN DOCUMENTO DE LOS QUE SE ENTREGAN EN LA PROPOSICIÓN ES DE NATURALEZA CONFIDENCIAL DEBERÁ SEÑALARSE LA REDACCIÓN SIGUIENTE:**

\* { Se informa que **ninguno de los documentos que se entregan en nuestra proposición es de naturaleza confidencial para los efectos de** Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.\*

\* **UTILIZAR ÚNICAMENTE EL PÁRRAFO QUE CORRESPONDA**

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

**Nota:** el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 7**

**DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD**

Ciudad de México, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2022

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

Yo C. \_\_\_\_\_ en mi carácter de \_\_\_\_\_ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la \_\_\_\_\_ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ otorgado ante el Notario Público No. \_\_\_\_\_ de la Ciudad de \_\_\_\_\_, manifiesto bajo protesta de decir verdad que por mí o por interpósita persona, nos abstendremos de adoptar conductas, en la que los Servidores Públicos del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes.

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

**Nota:** el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 8**

**FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN**

**(EN CASO DE QUE LA EMPRESA LICITANTE SUPERE LOS RANGOS AQUÍ SEÑALADOS BASTARÁ CON QUE PRESENTE JUNTO CON SU DOCUMENTACIÓN LEGAL-ADMINISTRATIVA UN ESCRITO EN EL CUAL SU REPRESENTANTE MANIFIESTE QUE ES UNA EMPRESA GRANDE)**

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022 (1)

(2) \_\_\_\_\_

Presente.

Yo C. \_\_\_\_\_ en mi carácter de \_\_\_\_\_ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la \_\_\_\_\_ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ otorgado ante el Notario Público No. \_\_\_\_\_ de la Ciudad de \_\_\_\_\_, manifiesto lo siguiente:

Que de conformidad con lo previsto por los “Lineamientos para fomentar la participación de las micro, pequeñas y medianas empresas en los procedimientos de adquisición y arrendamiento de bienes muebles así como la contratación de servicios que realicen las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal” declaro bajo protesta de decir verdad, que mi representada pertenece al sector \_\_\_(6)\_\_\_, cuenta con \_\_\_(7)\_\_\_ empleados de planta registrados ante el IMSS y que el monto de ventas anuales de mi representada es de \_\_\_(9)\_\_\_ obtenido en el ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales. Considerando lo anterior, mi representada se encuentra en el rango de una empresa \_\_\_(10)\_\_\_, atendiendo lo siguiente:

<b>Estratificación</b>				
<b>Tamaño (10)</b>	<b>Sector (6)</b>	<b>Rango de número de trabajadores (7) + (8)</b>	<b>Rango de monto de ventas anuales (MDP) (9)</b>	<b>Tope máximo combinado*</b>
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**\*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%.**

(7) (8) El número de trabajadores será el que resulte de la sumatoria de los puntos (7) y (8)

(10) El tamaño de la empresa se determinará a partir del puntaje obtenido conforme a la siguiente fórmula: Puntaje de la empresa = (Número de trabajadores) x 10% (monto de Ventas Anuales) x 90% el cual debe ser igual o menor al Tope Máximo Combinado de su categoría.

Asimismo, manifiesto, bajo protesta de decir verdad, que el Registro Federal de Contribuyentes de mi representada es: \_\_\_\_ (11) \_\_\_\_;

De igual forma, declaro que la presente manifestación la hago teniendo pleno conocimiento de que la omisión, simulación o presentación de información falsa, son infracciones previstas por el artículo son infracciones previstas por el artículo 69 y 70 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, sancionables en términos de lo dispuesto y demás disposiciones aplicables.

Atentamente,

(13)

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

**Nota:** el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 9**

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

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

Yo C. \_\_\_\_\_ en mi carácter de \_\_\_\_\_ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la \_\_\_\_\_ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ otorgado ante el Notario Público No. \_\_\_\_\_ de la Ciudad de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, declaro que he leído la convocatoria, y me encuentro conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

**Nota:** el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 10**

**FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA**

El licitante a fin de integrar su cotización deberá considerar lo establecido en el **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”**.

La indicación **de que los precios son en moneda nacional**, que la vigencia de la cotización será por los ejercicios fiscales 2022, 2023 y 2024 y que los precios serán fijos e inalterables durante la vigencia del contrato, así como su conformidad a las condiciones de pago establecidas en esta convocatoria. Aceptando que, en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría de la Función Pública, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.

El servicio se adjudicará por **monto mínimo de \$101,954,198.05** y un **monto máximo de \$169,923,663.42**, por lo que el precio unitario deberá cotizarse de acuerdo a lo siguiente:

No.	Servicio	Concepto	Unidad de medida	Estimado Mensual	Costo unitario	Costo total estimado mensual
1	Llamadas de entrada y salida (Inbound y Outbound)	Llamadas Inbound	Llamada atendida	97,831		
		Llamadas Outbound	Llamada contactada	17,386		
2	Validación de los datos del trabajador y referencias personales	Llamadas validación de referencias	Llamada contactada	115,592		
		Llamadas validación del teléfono del trabajador	Llamada contactada	115,475		
		Validación de referencias por SMS	Envío y respuesta exitosa	100,604		
		Validación del teléfono del trabajador por SMS	Envío y respuesta exitosa	115,592		
3	Chatbot	Atención mediante Chat	Interacción	154,475		
4	SMS	Envío de SMS	Envío exitoso	227,710		
				Subtotal		
				IVA		
				<b>Total</b>		

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

Los precios son en moneda nacional.

La vigencia de la cotización será por la duración del contrato.

Los precios serán fijos e inalterables durante la vigencia del contrato.

**Las cantidades que se encuentran en la columna “Estimado Mensual”, únicamente servirán como referentes para realizar la evaluación económica, sin que el Instituto Fonacot este obligado a cumplir con dichas cantidades.**

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**Consideraciones:**

- **El licitante deberá requisitar este formato con independencia del requerido en el Sistema CompraNet, por lo que deberá verificar que los precios unitarios propuestos (antes de IVA), sean iguales, ya que en caso de discrepancia entre uno y el otro, se considerará como no presentada dicha propuesta.**
- La contratación de los servicios será conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.
- El importe deberá expresarse 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.
- El licitante, en términos de lo establecido en el **inciso F. del numeral VI.1.1. 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 24 horas posteriores al fallo para comunicarlo por escrito a la Convocante, a fin de que ésta proceda, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 46 de **La Ley**.
- El presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, siendo obligatoria su presentación debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.
- Los precios son fijos y en ningún caso procederán ajustes durante la vigencia del contrato.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO II**

**CARTA DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS**

**EN CASO DE SER PERSONA MORAL, LAS MANIFESTACIONES DEBERÁN PRESENTARSE RESPECTO A LOS SOCIOS O ACCIONISTAS QUE EJERZAN EL CONTROL SOBRE LA SOCIEDAD.**

**FECHA:**

Yo C. \_\_\_\_\_ en mi carácter de \_\_\_\_\_ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la \_\_\_\_\_ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ otorgado ante el Notario Público No. \_\_\_\_\_ de la Ciudad de \_\_\_\_\_, manifiesto bajo protesta de decir verdad que ni mi representada ni ninguno de sus socios o accionistas **(EN CASO DE SER PERSONA MORAL DICHAS MANIFESTACIONES DEBERÁN PRESENTARSE RESPECTO DE LOS SOCIOS Y O ACCIONISTAS QUE EJERZAN CONTROL SOBRE LA SOCIEDAD SEÑALANDO NOMBRE, APELLIDOS DE CADA UNO DE ELLOS)** desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, por lo que no se actualiza un conflicto de interés, no encontrándonos dentro del supuesto de los artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**En caso de que algunos de los socios de la persona moral desempeñen cargo o comisión en el servicio público deberá indicar lo siguiente:**

Que **(nombre de la persona)**, me encuentro laborando **(nombre de la dependencia o entidad)**, con el cargo **(nombre del cargo)**, sin embargo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que con la formalización del contrato no se actualiza un Conflicto de Interés, no encontrándonos dentro del supuesto de los artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**(En caso de que los socios o accionistas sean personas morales dicho documento deberá ir suscrito por el representante legal de cada persona moral)**

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

**Nota:** El presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 12**

**“CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO”.**

**“SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”**

**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

**API (Application Program Interface o Interfaz de programación de aplicaciones):** Conjunto de rutinas, protocolos y herramientas para utilizar aplicaciones de software.

**Aplicación:** Transacción automática (interacciones) entre el que llama y el sistema de respuesta de voz, y bases de datos o computadoras centrales que el negocio necesita.

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

**BPM (Business Process Management o Gestión de Procesos de Negocios):** Software empresarial que permite a las empresas modelizar, implementar y ejecutar procesos automáticamente.

**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.

**Horas estación:** Es el tiempo en horas en que se realiza el servicio de llamadas de entrada, de salida, para validar referencias y datos personales de las personas trabajadoras.

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

**IP (Protocolo de Internet):** La parte IP del protocolo de comunicaciones TCP/IP. Implementa el nivel de red (capa 3 de la pila de protocolos OSI), que contiene una dirección de red y se utiliza para enrutar un paquete hacia otra red o subred.

**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.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

**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.

**KPI (Key Performance Indicator o Indicador Clave de Rendimiento):** Indicadores clave de rendimiento, indicadores de eficiencia y eficacia de la gestión de call center.

**LAN (Local Area Network o Red de Área Local):** Es un sistema de red que cubre una extensión geográfica relativamente pequeña. Se caracteriza por tener velocidades de datos relativamente altas y tasas de error bajas.

**Llamadas de Entrada (Inbound):** Llamadas telefónicas realizadas por los usuarios al Centro de Atención Telefónica.

**Llamadas de Salida (Outbound):** 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, telemarketing, 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.

**MPLS (Multiprotocol Label Switching o Conmutación de Etiquetas Multiprotocolo):** La conmutación de etiquetas multiprotocolo o MPLS es un mecanismo de transporte de datos estándar creado por la IETF y definido en el RFC 3031. Opera entre la capa de enlace de datos y la capa de red del modelo OSI.

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

**PBX o PABX (Private Branch Exchange o Private Automatic Branch Exchange o Central Privada Automática):** Sistema telefónico utilizado en compañías y organizaciones privado, por tanto, para manejar llamadas externas e internas. La ventaja es que la compañía no necesita una línea telefónica para cada uno de sus teléfonos.

**PSTN: (Public Switched Telephone Network / Red Telefónica de Conmutación Pública):** Red telefónica convencional, más conocida como "la Red Pública".

**Protocolo:** La forma determinada por el Instituto FONACOT, para que el Asesor telefónico atienda las comunicaciones con el usuario, a través de los canales de servicio. Entre otras formas de atención se encuentran los scripts, procedimientos, las pausas y/o manuales proporcionados por el Instituto FONACOT.

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

**Servicios Web (Web Services):** 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.

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

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

**Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación:** Área encargada de coordinar el desarrollo y mantenimiento de los sistemas en el Instituto FONACOT.

**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 (AHT):** 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.

**VLAN:** Acrónimo de virtual LAN (Red de área local virtual), es un método para crear redes lógicas independientes dentro de una misma red física.

**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 que permite enviar y recibir mensajes instantáneos a través de un teléfono móvil. Es un servicio de intercambio de textos, audios, videos y fotografías.

**Zona de sismicidad:** Son las zonas activas de la corteza terrestre propensas a sufrir movimientos sísmicos, la cuales se categorizan en zonas de bajo, medio y alto riesgo.

## I. ANTECEDENTES

Mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de mayo de 1974, se creó el Fideicomiso Público denominado Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores.

Por virtud de la publicación en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril de 2006, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores se creó el Instituto FONACOT como un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), el cual tiene como objeto promover el ahorro a las personas trabajadoras, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos para la adquisición de bienes y pago de servicios. Por virtud de la entrada en vigor de la Ley señalada, el Fideicomiso Público denominado Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores se desincorporó y se extinguió, transfiriéndose el patrimonio, los recursos, los activos, los bienes muebles e inmuebles, los derechos y las obligaciones del señalado fideicomiso al Instituto FONACOT.

El Instituto FONACOT otorga créditos de consumo a las personas trabajadoras formales que tienen, al menos, un año laborando en algún Centro de Trabajo afiliado al Instituto FONACOT. Los créditos tienen plazos de 6, 12, 18, 24 y 30 meses y los pagos son cubiertos mediante descuentos a los salarios de las personas trabajadoras y entero por parte de los centros de trabajo al Instituto FONACOT. Asimismo, se cuenta con 110 puntos de atención en toda la República Mexicana, donde se otorga el trámite de otorgamiento de crédito FONACOT.

El Instituto FONACOT actúa bajo criterios que favorecen el desarrollo social y las condiciones de vida de las personas trabajadoras y de sus familias. Además, y ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

y mejora continua, quedando sujeto, entre otras, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La Ley Federal del Trabajo, en su artículo 132, fracción XXVI Bis, establece la obligación de los patrones (Centros de trabajo) de Afiliarse al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, a efecto de que las personas trabajadoras puedan ser sujetos del crédito que proporciona dicho Instituto.

El artículo 8 de la Ley del Instituto FONACOT, en sus fracciones II, III, IV y VII establece que el Instituto FONACOT tiene, entre otras atribuciones:

- II. Participar en programas y proyectos que tengan como finalidad el fomento al ahorro de los trabajadores.
- III. Coadyuvar en el desarrollo económico integral de los trabajadores y de sus familias.
- IV. Instrumentar acciones que permitan obtener a los trabajadores financiamiento para la adquisición de bienes y servicios, en las mejores condiciones de precio, calidad y crédito.
- V. Celebrar todos los actos necesarios e inherentes relacionados directa o indirectamente con el cumplimiento de su objeto.

Asimismo, el Instituto FONACOT debe cumplir con el artículo 13, fracción II, inciso c, numeral 5 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de diciembre de 2014, para la evaluación cualitativa de las referencias personales mínimas requeridas en el Manual de Crédito del Instituto, para comprobar la calidad moral del trabajador en el trámite de su crédito FONACOT, así como validar los datos personales del trabajador, se requiere de un servicio de llamadas de entrada y salida para apoyar en las actividades propias de la promoción, otorgamiento y recuperación del crédito.

Debido a la creciente demanda de contacto por parte de las personas trabajadoras y centros de trabajo, desde el año 2005 se contrata el servicio de atención telefónica.

A lo largo de estos años, el servicio contratado ha contemplado los siguientes rubros: orientación a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general sobre información del crédito FONACOT, ubicación de sucursales, simulaciones de crédito, trámites de tarjeta FONACOT, apoyo en la pre-afiliación por internet, concertación de citas, generación de referencias bancarias, aplicación de encuestas de satisfacción, llamadas para la cobranza administrativa, envío de promociones, validación de referencias personales y datos personales de las personas trabajadoras. Con lo cual se ha beneficiado a 4,375,006 personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general que han contactado al Centro de Atención Telefónica para diversa información.

## II. OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO

Contar con un servicio de Canales de Atención a Clientes FONACOT para fortalecer el servicio a distancia que brinda el Instituto FONACOT a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, haciendo uso de diversos canales de comunicación remota para brindar de forma personalizada información, orientación y/o asesoría, difundir los beneficios, servicios en información relacionados a la promoción del crédito, afiliación de centros de trabajo, otorgamiento del crédito, cobranza y recuperación del crédito, así como apoyar en el trámite del crédito FONACOT mediante la validación de datos de las personas trabajadoras y sus referencias.

Para el servicio que se requiere, se permite la coparticipación de dos o más prestadores de servicios.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**III. OBJETIVO ESPECÍFICO DEL SERVICIO**

El servicio que se solicita es de Canales de Atención a Clientes FONACOT con diversos canales de comunicación remota, para apoyo y/o atención a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, en los siguientes aspectos enunciativos más no limitativos:

- Realizar la validación de datos de las personas trabajadoras y sus referencias personales como parte del método de evaluación para aprobar y otorgar el crédito FONACOT.
- Orientar e informar a las personas trabajadoras y ciudadanía en general sobre los requisitos y documentos para el trámite de un crédito FONACOT, así como lo relacionado a la cobranza, recuperación y planes de salida por motivo de su crédito FONACOT.
- Orientar e informar a los centros de trabajo sobre los requisitos y documentos para la afiliación al Instituto FONACOT, así como lo relacionado a la cobranza y recuperación de los créditos.
- Orientar y/o apoyar a las personas trabajadoras y centros de trabajo para programar, reprogramar o cancelar una cita a la sucursal FONACOT.
- Orientar y/o apoyar a las personas trabajadoras y centros de trabajo para utilizar los canales digitales con que cuente el Instituto FONACOT.
- Enviar a las personas trabajadoras mensajes de texto (SMS) para la promoción del crédito FONACOT, cobranza y/o alguna información relacionado con el trámite de su crédito FONACOT.
- Recibir y canalizar las quejas, recomendaciones y sugerencias de las personas trabajadores y/o centros de trabajo sobre la atención en sucursales y/o en contra de algún servidor público.

**IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El prestador de servicios de Canales de Atención a Clientes FONACOT, deberá proporcionar los siguientes servicios de canales de comunicación vía remota:

Servicio 1. Llamadas de entrada (inbound) y de salida (outbound)

Servicio 2. Validación de los datos del trabajador y referencias personales

Servicio 3. Chatbot

Servicio 4. SMS

**Servicio 1. Llamadas de entrada (inbound)**

El prestador del servicio deberá proporcionar el servicio de atención de llamadas de entrada (Inbound) de las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general que marquen al número telefónico 55 8874 7474 y/o el que señale el Instituto FONACOT durante la vigencia del servicio.

El prestador del servicio deberá utilizar un IVR (Interactive Voice Response) interactivo para proporcionar información a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general y/o bien podrá elegir la opción para ser atendido por un asesor telefónico.

**Llamadas de salida (outbound)**

El prestador del servicio deberá proporcionar el servicio de llamadas de salida a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general de la forma siguiente:

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

- a. Llamadas de call back. - 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, el prestador del servicio tendrá menos de una hora para contactar a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general.
- b. Campañas de salida. - El prestador del servicio deberá contar 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 ciudadanía en general, para que los asesores telefónicos realicen las llamadas.

Las llamadas de salida serán realizadas a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, a los cuales, se les deba proporcionar información relacionada con la promoción, afiliación de centros de trabajo, otorgamiento del crédito FONACOT, para realizar encuestas o recuperación de la cartera, entre otros.

El histórico de llamadas de entrada y salida que se ha tenido es el siguiente:

Llamadas de entrada (inbound)	
Tipo	Número de Llamadas
Máximo en un mes	167,714
Promedio mensual	97,831

**Nota:** Con un tiempo promedio de atención por llamada de 9 minutos

Llamadas de salida (outbound)	
Tipo	Número de Llamadas
Máximo en un mes	49,339
Promedio mensual	17,386

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

**Servicio 2. Validación de los datos del trabajador y referencias personales**

El prestador del servicio proporcionará el servicio para validación de datos de los trabajadores y referencias personales en línea de las personas trabajadoras, en el horario de atención de las sucursales, el cual puede ser de lunes a domingos o el horario que se indique, según las necesidades del Instituto FONACOT, con el objeto de corroborar las referencias personales de los trabajadores para el otorgamiento de crédito y el teléfono del trabajador y/o algún otro dato que establezca el Instituto FONACOT.

La validación de datos del trabajador y referencias personales se podrá hacer mediante llamada telefónica, SMS o cualquier otro canal o el que indique el Instituto FONACOT durante la vigencia del servicio.

Para la validación, el prestador del servicio deberá generar los webservices u otro medio de comunicación o conexión con el sistema del Instituto FONACOT, el cual será el medio por el cual recibirá la petición y/o solicitud de validación y regresará al Instituto FONACOT el resultado de la validación por ese mismo medio, para que el trámite de la persona trabajadora que se encuentra en la sucursal pueda continuar en la aprobación de su crédito FONACOT.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

Por otra parte, el prestador del servicio deberá contar con una mesa de ayuda que brinde apoyo a las sucursales del Instituto FONACOT para el seguimiento de las validaciones de referencias personales y datos del trabajador, así como el reenvío de dichas validaciones.

El histórico de llamadas de validación de datos del trabajador que se ha tenido, es el siguiente:

Llamadas para validación de datos del trabajador	
Tipo	Número de llamadas
Máximo en un mes	154,347
Promedio mensual	115,592

**Nota:** Con un tiempo promedio por llamada de 1 minuto

El histórico de llamadas de validación de referencias personales que se ha tenido, es el siguiente:

Llamadas para validación de referencias personales	
Tipo	Número de llamadas
Máximo en un mes	151,689
Promedio mensual	100,604

**Nota:** Con un tiempo promedio por llamada de 1 minuto

**Servicio 3. Chatbot**

El prestador del servicio deberá proporcionar un medio de comunicación de auto respuesta mediante el servicio de Chatbot (por cualquier medio, sea por WhatsApp, Facebook, Messenger, o algún otro) a las personas trabajadoras, centros de trabajo y/o ciudadanía en general.

El servicio de Chatbot 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 invitar a los usuarios a interactuar de manera virtual con el Instituto FONACOT.

Asimismo, el Chatbot permitirá anclarse a los canales digitales de contacto que señale el Administrador del contrato.

El histórico de chat por WhatsApp que se ha tenido, es el siguiente:

WhatsApp		
Tipo	Número de interacciones	Número de personas atendidas
Máximo en un mes	230,271	15,882
Promedio mensual	154,475	11,425

**Servicio 4. SMS**

El prestador del servicio deberá brindar el servicio de envío de mensajes de texto (SMS) a las personas trabajadoras.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

Los SMS podrán enviarse para la promoción del crédito, así como lo relacionado al trámite del crédito FONACOT, la cobranza y recuperación del crédito, y también como parte de la funcionalidad de algunos canales digitales del Instituto FONACOT (NIP, códigos de usuario o contraseña, entre otros).

El histórico de envíos de SMS que se ha tenido, es el siguiente:

SMS	
Tipo	Número de SMS
Máximo en un mes	929,613
Promedio mensual	227,710
Promedio de enero-octubre 2021	71,847

**V. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA Y FÍSICA**

El prestador del servicio deberá contar con la siguiente infraestructura operativa y física.

**1. Interactive Voice Response - IVR**

Para la recepción de llamadas, el prestador del servicio deberá contar 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 entre el Administrador del contrato y el prestador de servicio, en un plazo no mayor a cinco días naturales después del fallo.

El IVR deberá ser 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.

El Administrador del contrato podrá solicitar la realización de 10 actualizaciones mayores por año a la estructura del árbol del IVR, mismas que pueden ser: realizar cálculos, acceder a las bases de datos del Instituto FONACOT, agregar una nueva opción de menú, entre otras.

Asimismo, el Administrador del contrato, podrá solicitar en cualquier momento, modificaciones menores en caso requerido y éstas pueden ser como agregar mensajes promocionales, información y/o música entre otras.

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

**2. Distribución Automática de Llamadas (Automatic Call Distributor ACD)**

El prestador del servicio deberá contar con un ACD que permita:

- Identificación automática de llamadas entrantes a través del número telefónico.
- Ruteo inteligente de llamadas telefónicas.
- Administración de voice con ruteo inteligente.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

- Posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills), 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 del prestador del servicio deberá contar con la habilidad de configurar a los asesores telefónicos por perfil y grupos.

#### 3. Aplicaciones CTI (Computer Telephony Integrated)

El prestador del servicio deberá proporcionar al asesor telefónico desde su estación de trabajo las aplicaciones CTI para que pueda registrar y consultar información sobre:

- Información general del trabajador.
- Motivo de la llamada.
- Fecha y horario de inicio de eventos.
- Integración de aplicaciones de terceros.
- Un sistema de guías interactivas que oriente sobre los trámites del Instituto FONACOT.

#### 4. Grabación de llamadas

El prestador del servicio deberá contar de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación de voz de las llamadas, que permita almacenar de 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 y referencias del trabajador, estarán disponibles 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 deberán recibir y documentar de forma inmediata para turnarlas al Administrador del contrato o al que este designe, vía correo electrónico con la grabación de la llamada y la descripción de la misma, para su atención.

Asimismo, el prestador del servicio proporcionará un portal o medio magnéticos para que el Administrador del contrato o al que este designe, pueda acceder a grabaciones históricas.

#### 5. Calibración del servicio

El prestador del servicio facilitará las herramientas para efectuar reuniones de calibración (monitoreo y evaluación de llamadas) de acuerdo a la periodicidad que el Administrador del contrato establezca para unificar criterios de evaluación y homologar la información que se proporciona en el servicio.

#### 6. Supervisión remota

El prestador del servicio proporcionará al Administrador 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, el prestador del servicio pondrá a disposición del Administrador del contrato y a los que designe, el acceso en línea vía web para monitorear la operación y sus indicadores de servicio, por lo que, el

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

prestador del servicio deberá contar 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,
- Control de la pantalla del Asesor Telefónico,
- Intervención de la llamada por el supervisor y,
- Envío de mensajes a los asesores telefónicos o a un grupo de trabajo por el supervisor o el área de calidad.

Para asegurar la calidad del servicio proporcionado por los asesores telefónicos del prestador del servicio, se permitirá que, en caso de una mala atención que se detecte en los audios o grabaciones, se tomen medidas correctivas, las cuales se podrá solicitar incluso la baja del operador o asesor telefónico.

El prestador del servicio deberá proporcionar, al Administrador del Contrato o a quien designe, el acceso remoto a los indicadores de servicio en tiempo real, con al menos a la siguiente información:

#### 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)

#### Indicadores del servicio llamadas de salida

- Universo (total base de datos).
- 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.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

- Asesores telefónicos en receso.

Indicadores del servicio de validación de datos del trabajador y referencias personales

- Nombre del servicio.
- 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).

Así mismo, el prestador del servicio integrará al menos tres indicadores por servicio en el momento que lo requiera el Administrador del contrato y será sin costo alguno para el Instituto FONACOT.

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

#### 7. Instalaciones

- El prestador del servicio deberá contar con un sitio o sede principal dentro de la República Mexicana, para proporcionar adecuadamente el servicio y contar con herramientas de cómputo, software, hardware, accesorios y componentes periféricos. Las estaciones de trabajo contarán con una separación por módulo y deberán estar provistas con diadema telefónica ergonómica y equipo de cómputo, que cuente con un mínimo de: Monitor, Procesador Intel- Corei3 (o superior) de 3.00 GHz; memoria de 4.0 GB, disco duro de 500 GB, mínimo de 32 bits y mínimo sistema operativo Windows 7, tarjeta de red, teclado en español, mouse y conexión de red.
- El prestador del servicio deberá contar con la infraestructura lista para incrementar mínimo el 20% el servicio, de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT, en cuanto a número de volumen por temporalidades cortas o bien por días específicos por eventos extraordinarios.
- El prestador del servicio deberá contar con un sitio o sede alterna con disponibilidad mínima para la continuidad de la prestación del servicio para el caso de contingencia y será recomendable que este ubicado en cualquier Ciudad de las consideradas dentro de la zona de riesgo bajo y medio de la República Mexicana.
- Independientemente de la contingencia, el prestador del servicio, será responsable de mantener la continuidad de los servicios.
- El prestador del servicio deberá evidenciar que cuenta con planes de recuperación para poder continuar el servicio a una sede alterna en caso de contingencia.
- El traslado de la operación de las instalaciones principales al sitio alterno, no debe ser mayor a 24 horas.
- El prestador del servicio deberá contar con UPS (por sus siglas en inglés) capaz de soportar las fallas de suministro eléctrico de por lo menos 10 minutos, tanto en el sitio principal como en el sitio alterno.
- El prestador del servicio deberá contar, 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.
- El prestador del servicio 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

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

de la operación del servicio. El prestador del servicio proporcionará la herramienta y accesos al Administrador del contrato o al que este designe para el monitoreo de las cámaras de circuito cerrado.

#### VI. TELECOMUNICACIONES

El prestador del servicio deberá contar con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para cumplir al menos con las especificaciones de estos términos de referencia.

##### Red principal y de redundancia.

##### El prestador del servicio deberá:

- Realizar las gestiones necesarias para integrar su centro de operaciones (sitio principal) como un nodo más de la red VPN MPLS del Instituto FONACOT a través de un enlace MPLS (principal) por fibra óptica o microonda para interconectar los servicios ofertados con los sistemas y plataformas del Instituto FONACOT. Actualmente, el servicio de la Red VPN MPLS en el Instituto FONACOT es proporcionado por la compañía Axtel-Alestra.
- Implementar un enlace de internet (alternativo) para establecer un esquema de redundancia a través de un túnel seguro de comunicación (VPN Site to Site) entre el centro de operaciones (sitio principal) y el centro de datos del Instituto FONACOT.
- Ante una afectación del enlace MPLS (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 MPLS (principal), realizar las configuraciones para retornar la comunicación por la MPLS.
- Es responsabilidad del prestador del servicio asignar el ancho de banda adecuado a cada uno de los enlaces (MPLS e Internet) para brindar un servicio aceptable y cumplir adecuadamente los niveles de servicio establecidos en estos términos de referencia. La utilización de cada uno de los enlaces no deberá sobrepasar el 70% de su capacidad, si fuera éste el caso, el prestador del servicio deberá realizar 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 MPLS e Internet serán de la total responsabilidad del prestador del servicio, incluyendo los costos de contratación, instalación, renta mensual, incrementos de ancho de banda, soporte técnico, entre otros.

##### Telefonía

Para el servicio de llamadas de entrada, el Instituto FONACOT, a través de su proveedor designado, proporcionará al prestador del servicio, 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, el prestador del servicio deberá considerar para la cometida 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.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

Asimismo, el Instituto FONACOT podrá en cualquier momento optar por ya no proporcionar las troncales, para ello el prestador del servicio deberá realizar las gestiones para proporcionar las troncales SIP para la recepción simultánea de 250 llamadas del número 55 8874 7474 y/o el que señale el Instituto FONACOT. Sin costo para el Instituto FONACOT.

El prestador del servicio deberá contar con la capacidad de re-direccionar llamadas a números que el Instituto FONACOT indique.

Para el servicio de llamadas de salida, el prestador del servicio deberá proporcionar con las troncales necesarias y los números telefónicos para las llamadas de salida y validación de datos del trabajador y sus referencias.

Para el servicio de SMS, se requiere que el prestador del servicio cuente con el envío de una y dos vías:

- El servicio de SMS de una vía es para las campañas de promoción del crédito, cobranza y otras, es decir, solo se requiere que al cliente Fonacot reciba el mensaje de texto, sin que pueda responder por la misma vía o al número que le llegó el SMS.
- El servicio de SMS de dos vías es para el servicio de validación de referencias y teléfono del trabajador, es decir, al cliente Fonacot se le enviará el mensaje de texto y podrá responder ese mensaje de acuerdo a lo que se le solicite.

Para ello deberá informar por escrito, al Administrador del contrato, con 5 días naturales antes del inicio del servicio, los números telefónicos que va a utilizar y si hubiere algún cambio, deberá de igual forma informar por escrito.

El prestador del servicio 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 de SMS deberá contar con el servicio de una y dos vías, que considere necesarios para la prestación del servicio, con la calidad y oportunidad requerida.

#### **Infraestructura del chatbot**

El prestador del servicio deberá tener el programa, 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 respuestas automáticas, y de redireccionamiento 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.

Por otra parte, que permita realizar consultar a los sistemas o bases del Instituto FONACOT, mediante webservices, para brindar información a las personas trabajadoras.

#### **Infraestructura adicional para nuevos servicios o cambios del Instituto FONACOT**

El prestador del servicio deberá considerar en todo momento que las características o necesidades de la operación pueden cambiar y se atiendan de manera diferente, y en todo caso con el objetivo de proporcionar un mejor servicio a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general. Por lo anterior, debe tener en cuenta la posibilidad de brindar y/o atender los servicios a través de otros canales de atención, las cuales

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

podrían demandar un mayor consumo de ancho de banda, así como equipamiento e infraestructura diferente a la inicial del arranque en la operación.

El prestador del servicio deberá contar con la capacidad para atender este tipo de canales, cuando le sea requerido.

De la misma manera, el Instituto FONACOT podrá solicitar la conectividad a través de tecnologías diferentes a las del arranque de la operación, como puede ser, conectividad con troncales y enlaces de comunicación, por lo que el prestador del servicio deberá considerar este tipo de escenarios, lo anterior sin costo adicional para el Instituto FONACOT.

#### **Seguridad y comunicaciones**

El prestador del servicio deberá demostrar que cuenta con Infraestructura para la administración y control centralizado de los equipos de cómputo, directivas de seguridad, antivirus, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras personales 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).

El prestador del servicio deberá entregar firmado un documento de confidencialidad (Acuerdo de Confidencialidad entre el Instituto FONACOT y el prestador del servicio), por cada una de las personas que estarán brindando el servicio del centro de atención a clientes FONACOT (agentes telefónicos, supervisores, programador, coordinador, líder del proyecto o cualquier persona involucrada en la operación del servicio). Todo esto previniendo la fuga de información y que una copia de ese documento sea entregada al Administrador del contrato. Hay que considerar que es un proceso continuo y aplica los nuevos operadores, derivado de la rotación de personal.

El prestador del servicio para brindar la atención a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, deberá auxiliarse mediante el sistema de crédito institucional, para consultar la información del cliente FONACOT (trabajadores y/o centros de trabajo), para ello, el Instituto FONACOT proporcionará el acceso al sistema, el usuario y clave mediante la carta de resguardo de acceso al sistema y portal, misma que será firmada 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 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.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

Por lo que, el prestador del servicio deberá mostrar en sus propuestas técnicas, información documental en el que se muestre que se han realizado simulacros efectivos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), y se realizó el traslado de la operación como simulacro de emergencia. Asimismo, deberán mostrar los procesos y actividades relacionados al Análisis de Impacto al Negocio (BIA) en caso de interrupción al 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.

El prestador del servicio deberá demostrar que cuenta con la certificación ISO 27001 e ISO 9001, así como mostrar los resultados de sus auditorías año con año, durante la prestación del servicio. Estas certificaciones deberán presentarse en el proceso de licitación.

#### VII. RESOLUCIÓN DE FALLAS

El prestador del servicio deberá resolver todas las fallas que se presenten en la operación, sistemas y componentes conforme a los siguientes niveles de severidad:

##### Severidad 1

El servicio está afectado entre otras, por cualquiera de las siguientes condiciones:

- No hay servicio de llamadas de entrada.
- No hay servicio de llamadas de salida.
- No hay atención en el IVR.
- No opera el número telefónico.
- No hay atención en el servicio del Chatbot.
- No hay servicio de validación de datos del trabajador y referencias personales.
- No hay servicio de envío de SMS.
- No está disponible el monitoreo en línea de los servicios.
- Datos del trabajador y referencias personales mal asignadas para validación.

El prestador del servicio deberá tener un monitoreo automático que detecte cualquier falla en cualquiera de los servicios anteriores y notificar al administrador del contrato.

El tiempo de solución será máximo de 1 hora, a partir de que se levante el reporte o se detecte la falla por parte del prestador del servicio o Administrador del contrato.

##### Severidad 2

El servicio está afectado entre otras, por cualquiera de las siguientes condiciones:

- Respuestas equivocadas del IVR.
- Ruteo indebido de llamadas en el IVR.
- Respuesta del chatbot o WhatsApp equivocadas o erróneas.

El tiempo de solución será máximo de 2 horas, a partir de que se levante el reporte o se detecte la falla por parte del prestador del servicio.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

#### Severidad 3

El servicio está afectado entre otras, por cualquiera de las siguientes condiciones:

- Operación equivocada intermitente en menú del IVR.
- Ruteo equivocado intermitente entre opciones del IVR.

El tiempo de solución será máximo de 2 horas, a partir de que se levante el reporte o se detecte la falla por parte del prestador del servicio.

El Prestador del servicio deberá evitar la presentación de más de dos casos de fallas de severidad 1 o 2 en un lapso de 3 días naturales.

De acuerdo a los tiempos de solución de estas severidades, se tiene contemplado las consecuencias de incumplimiento en el apartado de Penas Convencionales.

#### i. Asistencia Técnica sin Costo Adicional

Se deberán ofrecer los siguientes tipos de asistencia:

- Asistencia técnica del manejo de la información.

Asistencia técnica relacionada con el análisis e interpretación de la información captada de acuerdo a las necesidades de explotación del Administrador del Contrato del Instituto FONACOT, para lo cual el prestador del servicio deberá atenderlo en un plazo no mayor a un día natural contados a partir de la solicitud de asistencia.

La programación de ejecución de estas tareas se realizará entre el Administrador del contrato y el área de Soporte Técnico asignada por el Prestador del servicio.

- Asistencia técnica rutinaria.

Realización de ajustes y/o mantenimiento a la operación del sistema o sistemas proporcionados por el prestador del servicio, de acuerdo a los requerimientos del Instituto FONACOT. La ejecución de esta tarea será realizada por el personal técnico del Prestador del servicio en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

- Asistencia técnica especial.

Se refiere a la implementación de nuevos mecanismos de operación, adecuación de versiones y herramientas entre otras. La ejecución de esta tarea será realizada por personal técnico del Prestador del servicio en un plazo establecido de común acuerdo.

#### VIII. COMUNICACIÓN INTERNA

Toda la comunicación interna electrónica entre el Administrador del Contrato o con el personal que este designe y el o los prestadores del servicio deberán realizarse con dominios institucionales del o los prestadores del servicio. En ningún caso deberá realizarse a través de dominios de mensajería gratuita como Gmail, Yahoo, Hotmail entre otros, por lo que deberá contar con una dirección y dominio de internet verificable.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

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

#### Inicio de la prestación del servicio

Por la naturaleza del servicio, el prestador del servicio, contará con toda la infraestructura, instalación, configuración y puesta a punto con 3 días antes del inicio del servicio, por lo que tendrán máximo 60 días naturales antes del inicio de la prestación del servicio, para realizar la implementación del servicio, donde se realizarán reuniones de trabajo con el prestador del servicio saliente para recibir la transferencia de conocimiento, las bases de datos y la transición del servicio a fin de que no afecte la continuidad del servicio y se realicen las pruebas necesarias.

El Administrador del contrato coordinará la capacitación, en la forma de operar sobre el crédito FONACOT, a los asesores telefónicos del prestador del servicio, en los 15 días naturales antes del inicio de la operación del contrato de servicio.

El costo de la transición y/o migración y de cada una de las etapas iniciales para la prestación del servicio antes descritas, correrá a cargo del prestador del servicio entrantes, sin costo para el Instituto FONACOT.

El Líder del proyecto del prestador del servicio, a fin de garantizar el desarrollo del inicio del servicio, el cumplimiento de los niveles de servicio y los entregables, deberá presentarse al día hábil siguiente de la notificación del fallo de la licitación, en Insurgentes Sur 452, piso 5, colonia Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, en la Subdirección General Comercial para revisar el plan de trabajo de inicio de los servicios.

#### Conclusión del servicio

El prestador del servicio, además de la operación continua, ininterrumpida y conforme a los horarios y niveles de servicios, deberán realizar las actividades necesarias para permitir la transición y/o migración de los servicios al prestador del servicio que resulte adjudicado, brindando todo el apoyo, acompañamiento y soporte necesario, así como brindar todas las facilidades de acceso a la información, bases de datos y documentación que el Instituto FONACOT señale.

Para garantizar la continuidad del servicio el prestador del servicio deberá realizar lo siguiente:

- Proporcionar un plan de transición y/o migración para el final de los servicios que prestará, con motivo de la celebración del contrato correspondiente, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar. Este plan se entregará 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/o migración de los servicios:
    - Número telefónico
    - Scripts de atención
    - Colaboración en instalación de bases de datos
    - Transferencia de conocimiento de las aplicaciones desarrolladas.
- 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.

El prestador del servicio deberá entregar 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.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

Asimismo, todos los programas, aplicaciones o sistemas a desarrollar por parte del prestador del servicio y necesarios para la prestación del servicio serán propiedad del Instituto FONACOT, por lo que el prestador del servicio deberá entregarlos al finalizar el servicio, así como los códigos fuente al Administrador del servicio.

**X. RECURSO HUMANO**

Por la naturaleza del servicio, el personal del prestador del servicio deberá ser capacitado en los temas de otorgamiento del crédito, recuperación del crédito, productos o créditos FONACOT, consulta del sistema de crédito y portal multibanco, así como otros que señale el Administrador del contrato. Esta capacitación deberá proporcionarse antes del inicio del servicio.

El prestador del servicio deberá contar con la documentación comprobatoria (curriculum, examen, título, firma de convenio de confidencialidad, cédula profesional o certificado) para acreditar que todo su personal o staff cubre el perfil solicitado en los presentes término de referencia.

Cualquier alta, baja o cambio relativo al personal relacionado con el servicio deberá ser notificado al Administrador del contrato de manera semanal, en el caso del Líder del proyecto, su cambio deberá realizarse previo visto bueno del Administrador del contrato.

En caso de baja del líder del proyecto y de algún personal en el grupo de staff, está vacante deberá ser cubierta dentro de los 15 días naturales siguientes y comunicar el movimiento al Administrador del contrato, mediante escrito y/o correo electrónico.

La primera capacitación será proporcionada por el personal del Instituto FONACOT, que el Administrador del Contrato coordinara, y las posteriores deberán ser realizadas por el personal del prestador del servicio, que haya sido previamente autorizado por el Administrador del contrato.

**i. Grupo Base (Staff)**

Para la adecuada operación, el prestador del servicio, deberá contar al menos con los siguientes elementos adicionales a los asesores telefónicos:

Cantidad	Función
1	Capacitador por cada 50 asesores telefónicos.
1	Asesor de calidad por cada 30 asesores telefónicos.
1	Supervisor por cada 20 asesores telefónicos.
1	Líder de proyecto de nivel gerencial por todo el servicio.
1	Programador con conocimiento de base de datos.

**ii. Esquema estructural de la organización de los recursos humanos**

El prestador del servicio deberá presentar el esquema estructural de la organización de los recursos humanos, para lo cual deberá acompañar un organigrama en el cual se identifique la función del personal destinado a la presentación del servicio para el Instituto FONACOT y puesto desempeñado.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

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

El Administrador del contrato se reserva el derecho de cambiar a cualquier elemento del grupo base o asesor telefónico que, en su caso, considere necesario, así como tener un contacto superior al Líder del proyecto del prestador del servicio.

Por ser una parte fundamental para la prestación del servicio, el Administrador del contrato requiere que el Líder del proyecto cuente con al menos dos años de experiencia profesionales en el área de administración de proyectos y/o en el sector de centros de atención telefónica, comprobables.

Las responsabilidades del Líder del proyecto serán:

- 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.

Perfil del Líder del proyecto

Características del perfil	
Personales	Edad: Mínimo 20 años
Escolaridad (capacidad)	Estudios a nivel licenciatura concluidos en el área económico administrativo o ingeniería en administración industrial o afines.
Conocimiento (experiencia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia mínima de dos años en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing.</li> <li>▪ Habilidad de negociación</li> <li>▪ Resolución de problemas y puntos de conflicto, apoyo a supervisores, reporteador y asesor de calidad</li> <li>▪ Organización (apego a métodos y procedimientos)</li> <li>▪ Facilidad de palabra</li> <li>▪ Buena dicción, excelente ortografía y redacción</li> <li>▪ Manejo de contención</li> <li>▪ Manejo de computadoras</li> <li>▪ Conocimiento de internet</li> </ul>
Dominio de las herramientas	Conocimiento, manejo y seguimiento de proyectos relacionados a un centro de atención a clientes.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

Perfil de Programador

Características del perfil	
Personales	Edad: Mínimo 20 años
Escolaridad (capacidad)	Estudios superiores concluidos o no, o carrera técnica concluida, en las carreras de ingeniería, sistemas, informática, telecomunicaciones o afines.
Conocimiento (experiencia)	Conocimiento y experiencia de al menos de dos años como administrador de base de datos, conocimientos de programación (java y web services)
Dominio de las herramientas	Conocimiento en ORACLE y con certificaciones en Microsoft SQL server y en java

Perfil de Supervisor

Características del perfil	
Personales	Edad: Mínimo 18 años
Escolaridad (capacidad)	Carrera técnica concluida o estudios superiores en el área económico administrativo o ingeniería en administración industrial o afines.
Conocimiento (experiencia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia mínima de un año en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing.</li> <li>▪ Habilidad de negociación</li> <li>▪ Resolución de problemas</li> <li>▪ Manejo de grupos de trabajo</li> <li>▪ Organización (apego a métodos y procedimientos)</li> <li>▪ Facilidad de palabra</li> <li>▪ Buena dicción, excelente ortografía y redacción</li> <li>▪ Manejo de contención</li> </ul>
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo de computadoras</li> <li>▪ Conocimiento de internet y social media</li> </ul>

Asesor de Calidad

Características del perfil	
Personales	Edad: Mínimo 18 años
Escolaridad (capacidad)	Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos o trancos, en el área económico, administrativo o finanzas.
Conocimiento (experiencia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia mínima de un año en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing.</li> <li>▪ Habilidad de negociación</li> <li>▪ Resolución de problemas</li> <li>▪ Manejo de grupos de trabajo</li> <li>▪ Organización (apego a métodos y procedimientos)</li> <li>▪ Facilidad de palabra</li> <li>▪ Buena dicción, excelente ortografía y redacción</li> <li>▪ Manejo de contención</li> </ul>
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo de computadoras</li> <li>▪ Conocimiento de internet y social media</li> </ul>

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

Perfil del Capacitador

Características del perfil	
Personales	Edad: Mínimo 18 años
Escolaridad (capacidad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carrera técnica concluida o estudios superiores en el área económico administrativo o ingeniería en administración industrial o afines.</li> </ul>
Conocimiento (experiencia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia mínima de un año en la impartición de cursos de capacitación en la industria de asesores telefónicos.</li> <li>▪ Habilidad de negociación</li> <li>▪ Resolución de problemas</li> <li>▪ Manejo de grupos de trabajo</li> <li>▪ Organización (apego a métodos y procedimientos)</li> <li>▪ Facilidad de palabra</li> <li>▪ Buena dicción, excelente ortografía y redacción</li> </ul>
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo de computadoras</li> <li>▪ Conocimiento de internet y social media</li> </ul>

Perfil de Asesor Telefónico

Características del perfil	
Personales	Edad: Mínimo 18 años
Escolaridad (capacidad)	Carrera técnica, estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose en el área económico, administrativo o finanzas.
Conocimiento (experiencia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia de al menos un año en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing.</li> <li>▪ Habilidad de negociación</li> <li>▪ Organización (apego a métodos y procedimientos)</li> <li>▪ Facilidad de palabra</li> <li>▪ Buena dicción, excelente ortografía y redacción</li> <li>▪ Manejo de contención</li> <li>▪ Buen desempeño bajo presión</li> </ul>
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo de computadoras</li> <li>▪ Conocimiento de internet y social media</li> </ul>

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

- Empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades
- Certificaciones o constancias que acrediten el dominio de las herramientas solicitadas
- Nómina en que se acredite contar con su plantilla de personal con el personal que habrá de prestar el servicio o recibo de pago de cada persona que se encuentre laborando actualmente con el prestador del servicio y que cumplen con los requisitos solicitados para el grupo base (staff).





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN**

Con fundamento en los artículos 36 tercer párrafo y demás relativos a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 52 de su Reglamento, y 4.2.1.1.18 Determinar el criterio de evaluación a aplicar del Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Material de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 09 de septiembre de 2010; reformado el 03 de febrero 2016, lineamiento décimo la evaluación de proposiciones se realizará mediante el criterio de puntos y porcentajes.

**1. Documentación para la Evaluación Técnica:**

El Prestador de servicios deberá integrar en su propuesta técnica los siguientes documentos. Deberá presentar original o copia certificada del documento o documentos que amparan que se cuenta con las certificaciones solicitadas.

1.1	Copia del certificado ISO 9001:2015 en los procesos de actividades de Call Center, que coincida con la dirección del centro principal y a nombre del licitante.
1.2	Copia del certificado de la norma internacional ISO/IEC 27001, con el objetivo de garantizar que cuenta con los controles necesarios para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Instituto FONACOT.

**2. Documentación** que el Prestador del servicio deberá presentar dentro de su propuesta técnica para obtener los puntos del criterio de evaluación.

2.1	Presentar la documentación que acredite la experiencia (CV) y conocimiento del personal (Títulos, diplomas, constancias, certificados o cartas de la escuela, etc.) que proporcionará el servicio.
2.2	SUA en que se acredite contar en su plantilla con el personal que habrá de prestar el servicio o recibo de pago de cada persona que se encuentran laborando actualmente con el prestador del servicio y que cumplen con los requisitos solicitados para el grupo base (STAFF). 1 Líder de Proyecto de nivel gerencial por todo el servicio. 1 Programador 1 Supervisor por cada 20 asesores telefónicos. 1 Capacitador por cada 50 asesores telefónicos. 1 Asesor de calidad por cada 30 asesores telefónicos. 65 Asesores Telefónicos
2.3	Factura, licencia o INDAUTOR a nombre del prestador del servicio del uso del software del sistema de monitoreo de eventos en tiempo real, plataforma de telefonía, CRM, ACD, IVR, etc.
2.4	Presentar copia del documento que acredite que los asesores telefónicos forman parte del personal del prestador del servicio (Call Center), en términos del artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo, conforme a las reformas publicadas en el DOF del 23 de abril del 2021, en materia de subcontratación laboral.

**3. Instalaciones** el Prestador del servicio debe acreditar.

3.1	Fotos del Sitio o sede principal dentro de la República Mexicana, con herramientas de cómputo, software, hardware, accesorios y componentes periféricos y acreditar su propiedad con facturas o contratos de renta de acuerdo a la lista adjunta:
-----	---

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

	Las estaciones de trabajo contarán con una separación por módulo y deberán estar provistas con diadema telefónica ergonómica y equipo de cómputo, que cuente con un mínimo de: Monitor, Procesador Intel- Corei3 (o superior) de 3.00 GHz; memoria de 4.0 GB, disco duro de 500 GB, mínimo de 32 bits y mínimo sistema operativo Windows 7, tarjeta de red, teclado en español, mouse y conexión de red.
3.2	Documentos del diagrama de tierras o de las instalaciones eléctricas avalado por un perito en la materia.
3.3	Facturas, contratos de arrendamiento y/o contratos de servicio que demuestre la existencia de los equipos de UPS (por sus siglas en inglés) capaz de soportar las fallas de suministro eléctrico de por lo menos 10 minutos.
3.4	Facturas, contratos de arrendamiento y/o contratos de servicios de la 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.
3.5	Facturas, y/o contratos de servicio de cámaras de circuito cerrado en los pisos de la operación, accesible desde cualquier punto con acceso a internet para el monitoreo en tiempo real de la operación del servicio.
3.6	Sistema de cableado estructurado mínimo CAT 6, con capacidad de al menos 1 GB, lo cual se deberá comprobar presentando copia de la certificación del cableado emitida por RCDD con copia de su certificación y memoria técnica.

<b>4. Telecomunicaciones y Telefonía</b> el Prestador del servicio debe acreditar	
4.1	Contrato de un enlace MPLS (principal) por fibra óptica o microonda para interconectar los servicios ofertados con los sistemas y plataformas del Instituto.
4.2	Contrato de un enlace de internet (alternativo) para establecer un esquema de redundancia a través de un túnel seguro de comunicación (VPN Site to Site) entre el centro de operaciones (sitio principal) y el centro de datos del Instituto FONACOT.
4.3	Acreditar con la licencia que cuenta con el hardware, configuración y el licenciamiento necesario para soportar como mínimo 250 (canales) llamadas simultáneas de entrada, así como la posibilidad de requerirse soportar una solución con redundancia.
4.4	Contrato de servicios de telefonía con cobertura nacional y con todos los carriers de telefonía fija y móvil en operación en territorio nacional, así como para el servicio de SMS de una y dos vías, que considere necesarios para la prestación del servicio, con la calidad y oportunidad requerida. Carriers de telefonía fija y móvil: Axtel, S.A.B de C.V. Teléfonos de México, S.A.B de C.V. Operbes S.S de C.V. Convergencia de México, S.A. de C.V. La lista anterior es enunciativa más no limitativa.
4.5	Acreditar que cuenta con licencia o factura del programa, software o aplicación para implementar el servicio de Chatbot.
4.6	Mostrar que cuenta con Infraestructura para la administración y control centralizado de los equipos de cómputo, directivas de seguridad, antivirus, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras personales 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).
4.7	Plan de protección civil. Plan de continuidad de negocios y Continuidad de Gobierno. Deberá mostrar información documental que muestre que se han realizado simulacros efectivos del Plan

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

	de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), y el traslado de la operación como simulacro de emergencia. Contar con los procesos y actividades relacionados al Análisis de Impacto al Negocio (BIA) en caso de interrupción al servicio, con evaluación de riesgos, probabilidad de ocurrencia para conocer la materialización de algún evento y sea posible su valoración.
4.8	Pantallas del Portal web con indicadores de negocio dedicado y configurable para la convocante, o presentar ejemplo de otro proyecto, siempre y cuando el portal WEB sea configurable para el Instituto FONACOT. Acorde a lo indicado en el anexo técnico.

<b>5. Para la instalación del Site del centro principal y del alterno se deberá contar con lo siguiente:</b>	
5.1	Documento con la descripción del o los equipos, copia de las facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio de los sistemas de aire acondicionado, controles de humedad y temperatura, acorde a lo indicado en el anexo técnico.
5.2	Documento con la descripción del o los equipos, copia de las facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio de los dispositivos de monitoreo de accesos CCTV, acorde a lo indicado en el anexo técnico.
5.3	Documento con la descripción del o los equipos, copia de las facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio de los sistemas de control de acceso automatizados tales como lectores de tarjeta, biométricos, retinas, entre otros acorde a lo indicado en el anexo técnico.
5.4	Documento con la descripción del o los equipos, copia de las facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio del Sistema de detección y extinción de fuego acorde a lo indicado en el anexo técnico.
5.5	Escrito en el que garantice la posesión del equipamiento, anteriormente mencionado, por lo menos el tiempo de duración del contrato derivado del presente procedimiento. Acorde a lo indicado en el anexo técnico

**XII. PERFIL DEL PRESTADOR DEL SERVICIO**

El prestador de servicios deberá cumplir con lo siguiente:

- Demostrar que ha llevado a cabo servicios similares al objeto del presente Anexo técnico, presentando como mínimo 2 contratos de los clientes actuales sobre el servicio prestado sin que afecte su confidencialidad donde se especifique el tipo de servicio, en los dos últimos años y con una vigencia de, al menos, un año.
- Tener, al menos, 2 años de experiencia en la prestación de servicios como Canales de Atención a Clientes o Centro de Atención a Clientes.
- Contar con experiencia comprobada en Centros de Atención a Clientes (Call Center) y similares, en los últimos 6 años.
- Acreditar que los asesores telefónicos, forman parte del personal del prestador del servicio (Call Center), en términos del artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo, conforme a las reformas publicadas en el DOF del 23 de abril del 2021, en materia de subcontratación laboral.
- Contar y mantener durante la prestación del servicio la Certificación ISO 27001 e ISO 9001.

Esta información, experiencia, contratos y certificaciones deberán presentarse en el proceso de licitación.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.  
Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**XIII. ENTREGABLES**

El prestador del servicio 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.

Los reportes deben entregarse 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 Comercial; en un horario de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

El prestador del servicio deberá realizar un análisis de los servicios otorgados de forma trimestral, para en su caso, presentar una mejora del mismo.

El prestador del servicio deberá contar 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, semanales, mensuales e integrados.
2. Personalización de reportes para su entrega en demanda.

**REPORTES A ENTREGAR**

No.	NOMBRE DEL REPORTE	CONTENIDO	FRECUENCIA DEL REPORTE
1.	Reporte de Operación	<p>Por cada día del mes debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de horas-estación trabajadas en inbound, outbound, validación de datos del trabajador, referencias personales y totales.</li> </ul> <p>Inbound</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llamadas totales de entrada</li> <li>▪ Llamadas atendidas por asesor</li> <li>▪ Llamadas atendidas por IVR</li> <li>▪ Llamadas abandonadas</li> <li>▪ % Llamadas atendidas por IVR</li> <li>▪ % Llamadas abandonadas</li> <li>▪ ASA en segundo</li> <li>▪ % de llamadas contestadas por IVR en los primeros 20 segundos</li> <li>▪ Nivel de servicio</li> <li>▪ Tiempos de espera</li> </ul> <p>Outbound</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llamadas totales de salida (call back y campañas)</li> <li>▪ Llamadas totales de call back</li> <li>▪ Llamadas exitosas de call back</li> <li>▪ Llamadas no exitosas de call back</li> <li>▪ Llamadas total de campañas</li> <li>▪ Llamadas exitosas de campañas</li> </ul>	<p>Mensual</p> <p>5° día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF</p>

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-014P7R001-E77-2022,**  
**PARA LA:**  
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES**  
**FONACOT”.**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llamadas no exitosas de campañas</li> </ul> <p>Validación de datos del trabajador y referencias personales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llamadas totales de validación datos del trabajador y referencias personales</li> <li>▪ Llamadas totales de validación de datos del trabajador</li> <li>▪ Llamadas exitosas de validación de datos del trabajador</li> <li>▪ Llamadas no exitosas de validación de datos del trabajador</li> <li>▪ Llamadas totales de referencias personales</li> <li>▪ Llamadas exitosas de referencias personales</li> <li>▪ Llamadas no exitosas de referencias personales</li> </ul> <p>Chatbot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interacciones totales de chatbot</li> <li>▪ Número de usuarios totales</li> <li>▪ Número de usuarios nuevos</li> <li>▪ Número de sesiones por usuario</li> <li>▪ Promedio de la duración de las conversaciones</li> </ul> <p>SMS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SMS totales enviados</li> <li>▪ SMS totales enviados exitosos</li> <li>▪ SMS totales enviados no exitosos</li> </ul>	
2	Detalle de llamadas de entrada	<p>Concepto o motivo de llamada. La tipificación será determinada por el Instituto FONACOT</p> <p>Llamadas atendidas por asesor telefónico</p> <p>Fecha, hora y duración de la llamada</p> <p>Tiempo promedio de respuesta.</p> <p>Tiempo promedio en espera.</p> <p>Reporte detallado de llamadas:</p> <p>Concepto o motivo de la llamada</p> <p>Hora, fecha y duración de la llamada.</p> <p>Nombre del trabajador.</p> <p>Ejecutivo telefónico que atendió la llamada-</p> <p>Número telefónico/e-mail</p> <p>Estatus de llamada (primera vez de llamada o llamada subsecuente).</p> <p>Ubicación geográfica de la llamada</p> <p>Tipo de teléfono (celular o fijo)</p>	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF
3	Detalle de llamadas de salida	<p>Concepto o motivo de llamada. La tipificación será determinada por el Instituto FONACOT</p> <p>Fecha, hora y duración de llamada</p> <p>Ejecutivo telefónico que atendió/realizó la llamada.</p> <p>Número telefónico/e-mail del trabajador o centro de trabajo</p> <p>Nombre del trabajador o centro de trabajo</p>	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.  
Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-014P7R001-E77-2022,**  
**PARA LA:**  
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES**  
**FONACOT”.**

		Número de trabajador o centro de trabajo  Relación de llamadas locales y celular por estación Relación de llamadas por hora Total de contactos netos y efectivos por estación	
4	Detalle de llamadas para validación de datos del trabajador	Hora, fecha y duración de la llamada. Nombre del trabajador Ejecutivo telefónico que realizo 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)  Reporte detallado de validación de datos del trabajador mediante SMS: Registro del trabajador de la validación Hora de la solicitud Hora del envío del SMS Hora de respuesta del SMS Tipo de SMS (una vía o dos vías) Respuesta del trabajador (Confirmado o Rechazado)	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF
5	Detalle de llamadas para validación de referencias	Hora, fecha y duración de la llamada. Nombre del trabajador Nombre de la referencia Ejecutivo telefónico que realizo la llamada Número telefónico Llamadas realizadas Tipo de teléfono (celular o fijo) 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)	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF
6	Detalle de chatbot	Por cada interacción y/o usuario:  Día y hora de la interacción Distribución de interacciones por tema u opciones del chat Duración de la interacción KPI de coincidencias <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Detecciones correctas. El enunciado del usuario coincide con el tema correcto</li> </ul>	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.  
Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Detecciones incorrectas o falsas. La expresión del usuario debería coincidir con un tema, pero coincidió con otro.</li> <li>▪ Rechazos perdidos. La expresión del usuario no debería haber coincido con ninguno de los temas del bot, pero coincidió con uno.</li> </ul> <p>KPI de no coincidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rechazos correctos. Enunciados o expresiones que no coincidían y que no debería coincidir.</li> <li>▪ Rechazos incorrectos. Enunciados que no coincidían pero que debería haber coincido.</li> </ul>	
7	Detalle del envío del SMS	<p>Nombre de la campaña y/o envío: Fecha y hora del envío 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) Mensaje enviado</p>	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF
8	Distribución de llamadas IVR	<p>Distribución o menú del IVR Total de llamadas Duración promedio Distribución geográfica Tipo de teléfono (celular o fijo)</p>	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF
9	Resumen de Campañas y/o Invitaciones (llamadas outbound)	<p>Fecha de inicio y término de la Invitación Número y % de trabajadores contactados y en proceso. Detalle de contactos efectivos Número de intentos de trabajadores no contactados, % 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>	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF
10	Disponibilidad del servicio	<p>Reporte de indicadores de:</p> <p>Disponibilidad de los enlaces de comunicación Disponibilidad de los aplicativos Disponibilidad de las troncales telefónicas</p>	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF
11	Reporte del personal	<p>Reporte de asistencia, altas, bajas e incidencias (vacaciones, incapacidad, etc.) de la plantilla del personal del prestador del servicio.</p>	Semanal (primer día hábil de cada semana siguiente) y Mensual (5° día hábil al mes inmediato)

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

			anterior), y en formato Excel y PDF
12	Audios	Audios del 100% de las llamadas atendidas y realizadas	Mensual 5° día hábil al mes inmediato anterior y en CD o memoria portátil.

Además, el prestador del servicio habilitará de forma ocasional, un repositorio o sitio seguro para la entrega de algunos reportes vigentes, históricos o audios, solicitados con urgencia o de forma ocasional por el Instituto FONACOT y otorgará los accesos al personal que para tal efecto designe el Administrador del contrato.

Para la presentación de la información de los entregables, el Administrador del contrato, entregará el listado de los campos que deberá de contener los archivos en Excel y PDF, antes descritos al inicio del contrato.

Estos reportes son los mínimos de operación, el Instituto FONACOT a través del Administrador del contrato notificará de así requerirlo, al prestador del servicio, nuevos reportes con 10 días naturales de anticipación, sin que estos impliquen el uso de una herramienta diferente o datos diferentes a los obtenidos por el prestador del servicio.

**XIV. NIVELES DE SERVICIOS**

INDICADOR	MEDIDA MENSUAL	DESCRIPCIÓN
Disponibilidad del servicio	99.8% mínimo	La disponibilidad del servicio por cada indicador de enlaces de comunicación, aplicativos y troncales telefónicos debe calcularse:  <b>Disp.= 100 x (T - Tc) / T</b> Dónde: <b>Disp.</b> = % de disponibilidad del servicio <b>T</b> = Tiempo total mensual de la ventana del servicio <b>Tc</b> = Tiempo fuera de servicio en el cual no se estuvo disponible el enlace de comunicación, aplicativos o troncales telefónicos, y que será el tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia y hasta la restitución del servicio afectado. Se considerará como no disponibilidad cualquier falla en la infraestructura a cargo del prestador del servicio, tanto en sus instalaciones como en las que utilice para conectarse con Instituto FONACOT, y que al momento de presentarse impida prestar el servicio en al menos <b>99.8%</b> .
Porcentaje de llamadas contestadas por IVR en los	99% mínimo	Porcentaje de llamadas atendidas por IVR en los primeros 20 segundos, con relación al total de

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

primeros 20 segundos (Tiempo de Atención)		llamadas de entrada, sin contar las llamadas abandonadas.
Velocidad promedio en el que contestan los asesores telefónicos (tiempo de espera)	Máximo 20 segundos en el 95% de los casos.	Porcentaje de Tiempo de espera máximo de 20 segundos en que es atendida la llamada por un asesor telefónico una vez que se eligió la opción del menú del IVR, respecto del total de llamadas de entrada.
Porcentaje de llamadas abandonadas	Menor al 5%	Porcentaje de llamadas abandonadas respecto del total de llamadas de entrada.
Validación de datos del trabajador y referencias personales vía telefónica	Menos de 3 minutos promedio	Tiempo promedio de atención de solicitud de validación, en la que se espera la respuesta de confirmado o rechazado.
Grabación de llamadas	100%	Grabación de llamadas recibidas y atendidas por asesor telefónico, así como las de salida efectuadas por asesor telefónico.
Entrega de grabaciones de llamadas del mes	Dentro de los primeros 5 días hábiles del mes	Entrega del 100% de las llamadas e salida y entrada que realicen en el mes
Llamadas de call back	98%	Porcentaje de llamadas del call back no realizadas en menos de una hora al trabajador y/o centro de trabajo que dejó sus datos para que le regresen la llamada.

**XV. PLAZO Y LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Los servicios deberán ser realizados en las instalaciones del prestador de servicio.

El horario de la prestación del servicio será:

Servicio	Servicio	Horario de atención	Observación
<b>1</b>	▪ Llamadas de entrada (inbound)	Lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas, hora central. Los 365 días del año	El Instituto FONACOT, de acuerdo a las necesidades, podrá reducir los horarios y días de atención.
<b>2</b>	▪ Llamadas de salida (outbound)	Lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas, hora central. Los 365 días del año	El Instituto FONACOT, de acuerdo a las necesidades, podrá reducir los horarios y días de atención.
<b>3</b>	▪ Validación de los datos del trabajador y referencias personales	El horario de este servicio es condicionado a los días de operación de las sucursales y podrá variar de acuerdo a las necesidades del servicio y/o algún evento de seguridad sanitaria y/o de contingencia.	En horario de invierno se podrá solicitar la atención a partir de las 7 am. (variación de acuerdo a la zona horaria)

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

		Actualmente, el horario de atención de las sucursales es de Lunes a sábado de 8:00 a 19:00 horas, hora CDMX, sin embargo, puede variar el horario, dependiendo de las necesidades del servicio.	En horario de cierre puede cambiar, por lo que podría solicitarse una guardia hasta las 20:00 horas CDMX.
<b>4</b>	▪ Chatbot	Lunes a domingo, las 24 horas del día y los 365 días del año	El horario de redireccionamiento al asesor será de acuerdo a los horarios de atención de 8:00 a 20:00 horas
<b>5</b>	▪ SMS (mensajes de texto)	Lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas, hora central	El horario podrá variar de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia.

Por la naturaleza del servicio, el prestador del servicio deberá contar con toda la infraestructura, instalación, configuración y puesta a punto, máximo tres 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 la información de acuerdo a los señalado en el apartado “Transición y/ Migración de los servicios”.

**XVI. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO**

El prestador de servicio deberá garantizar 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 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. La renovación señalada deberá realizarse 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 deberán entregarse 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.

**XVII. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS**

El prestador del servicio se obliga ante el Instituto FONACOT a responder personal e ilimitadamente de violaciones, daños y/o prejuicios que pudiera causar al Instituto o a terceros, si con motivo de la prestación de

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

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 al prestador del servicio 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 del prestador del servicio.

#### **XVIII. CONFIDENCIALIDAD**

Con motivo de la prestación del servicio, el Instituto FONACOT proporcionará al prestador del servicio toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el prestador del servicio se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato, el Instituto FONACOT entregue al prestador del servicio, así como toda la información que el prestador del servicio 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 el prestador del servicio, 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 debe entenderse, como que el prestador del servicio 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, respondiéndolo 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 el prestador del servicio 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 que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

#### **XIX. VIGENCIA DEL SERVICIO**

La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente de la fecha de notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024. Considerando como periodo de implementación o transición del servicio sin costo para el Instituto FONACOT, máximo 60 días naturales a partir de la vigencia del contrato, iniciándose la prestación del servicio el 01 de septiembre de 2022.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

### **XX. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

El Administrador del Contrato será el Mtro. Eduardo Enríquez Monroy, Subdirector General Comercial del Instituto FONACOT, quien será el responsable de la verificación y aceptación del servicio.

### **XXI. 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, el prestador del servicio deberá considerar los siguientes puntos:

- a) Proporcionar el CFDI, el cual deberá cumplir 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: [eduardo.enriquez@fonacot.gob.mx](mailto:eduardo.enriquez@fonacot.gob.mx)
- b) 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 Comercial y al siguiente correo electrónico [eduardo.enriquez@fonacot.gob.mx](mailto:eduardo.enriquez@fonacot.gob.mx); en un horario de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.
- c) 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” y de ser posible el número de contrato que ampara dicha factura.

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 al prestador de servicios los ajustes que se requieran para cumplir con los estándares de calidad establecidos, mismo que deberán de ser remitidos al Administrador del contrato, en un plazo no mayor de 10 días naturales.

### **XXII. 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 al prestador del servicio penas convencionales por atraso y por el incumplimiento en la prestación del servicio, de conformidad con lo siguiente:

1. Por el atraso al instalar, configurar y poner a punto el servicio de Canales de Atención a Clientes de acuerdo a lo establecido en el apartado Descripción del Servicio, de estos Términos de Referencia y una vez

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

concluido el periodo de implementación o transición 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.

2. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora en que no se pueda brindar cualquiera de los servicios de los Canales de Atención a Clientes:
  - Servicio 1. Llamadas de entrada (inbound) y de salida (outbound)
  - Servicio 2. Validación de los datos del trabajador y referencias personales
  - Servicio 3. Chatbot
  - Servicio 4. SMS
3. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no realizar el 100% de la grabación de las llamadas de entrada y salida del mes, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
4. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% 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 a lo solicitado en el apartado de grabación de llamadas.
5. 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 a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
6. 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 a las fechas que determine el Administrador del contrato.
7. 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, al no atender las solicitudes de asistencia técnica requeridas por el Administrador del contrato y en los tiempos de atención establecidos en el apartado de Asistencia técnica sin costo adicional.
8. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora que no se pueda tener acceso, a uno o más monitores de la operación, solicitado en el apartado de Supervisión Remota, durante el horario del servicio.
9. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso, una vez transcurrida la primera hora que tiene el prestador del servicio para resolver las fallas técnicas de severidad 1 que se presenten durante la vigencia del contrato, contada a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

10. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso, para resolver las fallas técnicas de severidad 2 que se presenten durante la vigencia del contrato, en un lapso no mayor a 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.
11. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso, para resolver las fallas técnicas de severidad 3 que se presenten durante la vigencia del contrato, en un lapso no mayor a 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.
12. 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 el prestador del servicio 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 a las instalaciones del prestador del servicio.

Para el pago de las penas convencionales, el Instituto FONACOT informará por escrito al prestador de servicios 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. Asimismo, el prestador de servicios contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación, para hacer entrega de la Nota de Crédito correspondiente.

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.

### **XXIII. DEDUCTIVAS**

De acuerdo con lo previsto por los artículos 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, el Instituto FONACOT aplicará al prestador del servicio, deductivas de conformidad con lo siguiente:

1. 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 99.8% mensual de disponibilidad del servicio de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

- Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 99% de las llamadas contestadas por IVR no mayor a 20 segundos, 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 punto porcentual o fracción por debajo del 95% del tiempo de espera mayor a 20 segundos en que es atendida una llamada por un asesor telefónico una vez que se eligió la opción del menú del IVR, de acuerdo a lo indicado 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 punto porcentual o fracción por arriba del porcentaje solicitado, por tener una tasa de abandono mayor al 5% de las llamadas recibidas mensualmente 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 la entrega incorrecta, parcial o falta de información de los reportes señalados en el apartado de Entregables. Los cuales el prestador del servicio 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 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por tener un promedio mayor a 3 minutos mensuales en la validación de datos del trabajador y referencias personales de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.

Para el pago de las deductivas, el área requirente informará por escrito al prestador de servicios el cálculo de la deductiva a la que se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido el prestador de servicios.

Para efectuar este pago, el prestador de servicios 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.

#### **XXIV. VISITA A LAS INSTALACIONES**

El Instituto FONACOT podrá realizar una visita al centro principal de los prestadores que presenten propuesta, para que, en caso de ser necesario, verifiquen la información documental presentada en la propuesta técnica.

Posteriormente, el Administrador del contrato, podrá realizar las visitas de supervisión que sean necesarias para revisar que el prestador del servicio, mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio.

#### **XXV. INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN**

El prestador del servicio se obligará a entregar la información o documentación relacionada con la prestación del servicio, cuando así lo solicite el Órgano Interno de Control del Instituto FONACOT o demás órganos

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

fiscalizadores o autoridades que ejercen facultades de supervisión al Instituto FONACOT, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones practicadas, de conformidad con lo establecido en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 107 de su Reglamento, 32 de la Ley del Instituto de Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y 9 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### **XXVI. RESPONSABILIDAD LABORAL**

El prestador del servicio, 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.

El prestador del servicio como patrones 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 el prestador 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 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 el prestador del servicio, 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.

#### **XXVII. 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.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**  
**No. LA-014P7R001-E77-2022,**  
**PARA LA:**  
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES**  
**FONACOT”.**

**ANEXO 12A**  
**FORMATO A RELACIÓN DE EMPLEADOS**

N. o	Nombre completo del personal	Perfil del personal	Documentos			
			Fotocopia del "Contrato" individual	Identificación oficial (señalando de que tipo se trata)	Currículum vitae del personal	Años de experiencia acreditados en la especialidad
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 13**

**MANIFESTACIÓN DE QUE CUENTA CON PERSONAL TÉCNICO CAPACITADO Y SUFICIENTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

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

Yo C. \_\_\_\_\_ en mi carácter de \_\_\_\_\_ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la \_\_\_\_\_ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ otorgado ante el Notario Público No. \_\_\_\_\_ de la Ciudad de \_\_\_\_\_, manifiesto que mi representada cuenta con personal técnico capacitado suficiente y disponible para la prestación del servicio, por lo que en caso de resultar adjudicado realizaré la prestación del servicio, durante la vigencia del contrato, por mi cuenta, cargo y riesgo conforme a las condiciones descritas en el **Anexo 12 “Características Técnicas del Servicio”**, por lo que no subcontrataré parcial o totalmente los mismos.

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

**Nota:** el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 14**  
**MODELO DE CONTRATO.**

(EL PRESENTE FORMATO SE AJUSTARÁ CONFORME A LAS DISPOSICIONES APLICABLES, A LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA GANADORA, ASÍ COMO A LAS MODIFICACIONES DERIVADAS DE LA JUNTA DE ACLARACIONES; ASIMISMO EL PRESENTE MODELO SE PODRÁ MODIFICAR DE ACUERDO A LAS DISPOSICIONES QUE EMITA LA SHCP, CONFORME AL DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, PUBLICADO EL 02 DE JUNIO DEL 2022 EN EL DOF)

CONTRATO **1 (ABIERTO O CERRADO)** **2** PARA LA ADQUISICIÓN DE (O PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE O ARRENDAMIENTO DE) **3 (\$DESCRIPCIÓN CATEGORIA)**, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA **4 (NOMBRE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD)**, REPRESENTADA POR **5 (NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD)**, EN SU CARÁCTER DE **6 (SEÑALAR CARGO DEL REPRESENTANTE)**, EN ADELANTE “LA DEPENDENCIA O ENTIDAD” Y, POR LA OTRA, **7 (RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA FÍSICA O MORAL)**, EN LO SUCESIVO “EL PROVEEDOR”, **Solo si el proveedor es persona moral** **8** REPRESENTADA POR **NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA PERSONA MORAL**, EN SU CARÁCTER DE **(señalar el carácter del representante de la empresa)**, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

**• ANTECEDENTES**

**9** (Es la parte del contrato que se refiere a los hechos, sucesos, programas, mandatos, entre otros que dan origen a la adquisición de los bienes o contratación de los servicios y que para fines de cumplimiento de las funciones sustantivas deben atender las dependencias y entidades, **(enumerar tantas como sean necesarias)**).

Que para dar cumplimiento a lo señalado en el artículo \_\_\_\_ de los Lineamientos que regulan la operación del Programa \_\_\_\_\_ “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”, deberá \_\_\_\_\_.

Mediante oficio N° \_\_\_\_\_, el Titular de “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”, instruyó \_\_\_\_\_.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

• **DECLARACIONES**

Cada una de las partes dan a conocer información sobre sí misma, entre otra la siguiente: señalar su naturaleza y personalidad jurídica, objeto social o jurídico, el nombre y cargo de los representantes legales y la forma en que acreditan su personalidad, información adicional esta contendrá todas las declaraciones que, además de las anteriores, deseen hacer las partes, y domicilio legal, en el caso de la dependencia o entidad, la suficiencia presupuestal con la cual pagará las obligaciones contractuales; el nombre del procedimiento de contratación realizado para adjudicar el contrato y su fundamento

I. “LA DEPENDENCIA O ENTIDAD” declara que:

I.1 **10** Es una “DEPENDENCIA O ENTIDAD” de la Administración Pública Federal, de conformidad con \_\_\_\_ (ordenamiento jurídico en los que se regule su existencia, cuya competencia y atribuciones se señalan en \_\_\_\_ (ordenamiento jurídico en los que se regulen sus atribuciones y competencias)\_\_,

I.2 **11** Conforme a lo dispuesto por \_\_\_\_ (ordenamiento jurídico en los que se regulen sus facultades), el C. **12** (NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD), **13** (SEÑALAR CARGO DEL REPRESENTANTE), con R.F.C **14** (Colocar RFC) es el servidor público que tiene conferidas las facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio.

I.3 **15** De conformidad con \_\_\_\_ (ordenamiento jurídico en los que se regulen sus facultades) suscribe el presente instrumento el C. **16** (NOMBRE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO), **17** (SEÑALAR CARGO DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO), con R.F.C **18** Colocar RFC), facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, dirigido al representante de “EL PROVEEDOR” para los efectos del presente contrato, encargados del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente instrumento jurídico.

**En caso de requerir que el instrumento jurídico sea firmado por más servidores públicos, se deberá agregar la siguiente declaración tantas veces firmantes sean añadidos.**



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

I.X **19** De conformidad con \_\_\_\_ (ordenamiento jurídico en los que se regulen sus facultades) \_\_\_\_ suscribe el presente instrumento el C. **20 (NOMBRE DEL FIRMANTE X)**, **21 (SEÑALAR CARGO DEL FIRMANTE X)**, R.F.C **22 (Colocar RFC DEL FIRMANTE X)** **23**, facultado para \_\_\_\_ (colocar facultades y participación en el contrato) \_\_\_\_.

I.4 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **24 (TIPO DE PROCEDIMIENTO)** **25 (COLOCAR MEDIO DEL PROCEDIMIENTO)** de carácter **26 (COLOCAR EL CARÁCTER DEL PROCEDIMIENTO)**, realizado al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos **27 (FUNDAMENTO)** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “**LAASSP**”, y los correlativos de su Reglamento.

Cuando la proposición ganadora haya sido presentada en forma conjunta por varias personas, se estará a lo dispuesto por el artículo 44 del Reglamento de la “**LAASSP**”

I.5 “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende del reporte general de suficiencia presupuestaria número **28 (NUMERO DE SUFICIENCIA PRESUPUESTARIA)** con folio de autorización **29 (FOLIO AUTORIZACIÓN SP)** **30**, de fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_, emitido por la \_\_\_\_\_.

I.6 Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes N° **31 (RFC DEPENDENCIA O ENTIDAD)**.

I.7 **32** Tiene establecido su domicilio en \_\_\_\_\_ mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

II. “**EL PROVEEDOR**” declara que:

II.1 Es una persona **33 (FISICA O MORAL)** **34** legalmente constituida mediante \_\_\_\_\_ (Describir aquellos instrumentos públicos que le dan origen y en su caso los



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

documentos de las modificaciones que se hubieran realizado), denominada **35** **(NOMBRE O RAZÓN SOCIAL)**, cuyo objeto social es, entre otros, **36** **(OBJETO SOCIAL)**.

**II.2 37** La o el C. **(NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL)**, en su carácter de \_\_\_\_\_, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acredita mediante \_\_\_\_\_, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.

**II.3** Ha considerado todos y cada uno de los factores que intervienen en el presente contrato, manifestando reunir las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, así como la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

**II.4** Bajo protesta de decir verdad, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas lo cual se constató por el Órgano Interno de Control en **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, en concordancia con los artículos 50, fracción II de la **“LAASSP”** y 88, fracción I de su Reglamento; así como que **“EL PROVEEDOR”** no se encuentra en alguno de los supuestos del artículo 50 y penúltimo y antepenúltimo párrafos del artículo 60 de la **“LAASSP”**.

**II.5** Bajo protesta de decir verdad, declara que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transcrito.

**II.6** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **38** **(RFC PROVEEDOR)**.

**II.7** Bajo protesta de decir verdad, manifiesta estar al corriente en los pagos que se derivan de sus obligaciones fiscales, en específico de las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y el Instituto Mexicano del Seguro Social; lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos,

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

sin adeudo emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes y obran en el expediente respectivo.

**II.8** Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en **39 (DOMICILIO FISCAL PROVEEDOR).**

**III. De “LAS PARTES”:**

**III.1** Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, para lo cual se reconocen ampliamente las facultades y capacidades necesarias, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

**CLÁUSULAS**

Establecen el objeto del contrato, así como los derechos y obligaciones que tendrán cada una de las partes como consecuencia de la suscripción del mismo, esta parte contiene una a una y debidamente numeradas, las distintas obligaciones y derechos de las partes y en las que se detalla, entre otros aspectos lo siguiente:

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.**

“**EL PROVEEDOR**” acepta y se obliga a proporcionar a “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” la adquisición de (o la prestación del servicio de o arrendamiento de) **3 (OBJETO DEL CONTRATO SELECCIONADO)**, al amparo del procedimiento de contratación señalado en el punto **40 1.4** de las declaraciones de este instrumento jurídico.

**Si la categoría es arrendamiento**

**41** Si se trata de arrendamiento de bienes, indicar si éste es con opción a compra

**SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS**

**(EN CASO DE SER CERRADO):** (en caso que en detalle de \$Categoría a contratar haya seleccionado **NO**, no se muestra esta línea y la tabla El(los) precio(s) unitario(s) del presente contrato, expresado(s) en moneda nacional es (son):

**42**\_(COLOCAR TABLA PRECIO UNITARIO)\_





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

El monto total del mismo es por la cantidad de **43** (MONTO TOTAL DEL CONTRATO sin impuestos) en moneda nacional antes de impuestos y **44** (MONTO TOTAL DEL CONTRATO sin impuestos) en moneda nacional después de impuestos.

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo “**EL PROVEEDOR**” todos los conceptos y costos involucrados en la adquisición del (o prestación del servicio de) **3 (OBJETO DEL CONTRATO SELECCIONADO)**, por lo que “**EL PROVEEDOR**” no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

**(EN CASO DE PLURIANUAL)** De acuerdo a la plurianualidad del presente contrato, se pagara a “**EL PROVEEDOR**” los siguientes montos en cada ejercicio fiscal.

Ejercicio Fiscal	Porcentaje	Monto
<b>45</b> (COLOCAR EJERCICIO FISCAL)	<b>46</b> (%) CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL)	<b>47</b> (MONTO TOTAL DEL CONTRATO con impuestos * % CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL)
Se agregarán tantos se hayan programado		

**(EN CASO DE SER ABIERTO):** (en caso que se haya seleccionado monto total o en detalle de \$Categoría a contratar haya seleccionado NO, no se muestra esta línea y la tabla El(los) precio(s) unitario(s) del presente contrato, expresado(s) en moneda nacional es (son):

**48** (COLOCAR TABLA PRECIO UNITARIO)

El(los) precio(s) unitario(s) del presente contrato es por la cantidad de **49** (PRECIO UNITARIO) en moneda nacional antes de impuestos, el monto total mínimo del mismo es por la cantidad de **50** (MONTO MÍNIMO TOTAL DEL CONTRATO) en moneda nacional antes de impuestos y el monto total máximo del mismo es por la cantidad de **51** (MONTO MÁXIMO TOTAL DEL CONTRATO) en moneda nacional antes de impuestos.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo **“EL PROVEEDOR”** todos los conceptos y costos involucrados en la adquisición del (o prestación del servicio de) **3 (OBJETO DEL CONTRATO SELECCIONADO)**, por lo que **“EL PROVEEDOR”** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

**(EN CASO DE PLURIANUAL)** De acuerdo a la plurianualidad del presente contrato, se considerarán los montos mínimos y máximos a pagar a **“EL PROVEEDOR”** en cada ejercicio fiscal.

Ejercicio Fiscal	Porcentaje	Monto mínimo	Monto máximo
<b>52</b> (COLOCAR EJERCICIO FISCAL)	<b>53</b> (% CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL)	<b>54</b> (MONTO MÍNIMO * % CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL)	<b>55</b> (MONTO MÁXIMO * % CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL)
Se agregarán tantos se hayan programado			

**Si la categoría es arrendamiento**

**56** Para el caso de servicios o arrendamiento indicar si el pago será por mensualidades vencidas

**TERCERA. FORMA Y LUGAR DE PAGO (ODCS y RICG)**

**“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** se obliga a pagar a **“EL PROVEEDOR”** la cantidad señalada en la cláusula segunda de este instrumento jurídico, en moneda nacional, en un plazo máximo de 20 días naturales siguientes, a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica por **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3; a través del Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF).

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la recepción de los bienes y del CFDI o factura electrónica, esto considerando que no existan aclaraciones al importe o a los bienes facturados, para lo cual es necesario que el CFDI o factura electrónica que se presente reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los bienes entregados y los precios unitarios; asimismo, deberá acompañarse con la documentación completa y debidamente requisitada.

De conformidad con el artículo 90 del Reglamento de la **“LAASSP”**, en caso de que el CFDI o factura





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

electrónica entregado presenten errores, el Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3, 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 o factura electrónica corregido.

El tiempo que **“EL PROVEEDOR”** utilice para la corrección de la documentación entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la **“LAASSP”**.

**57** El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada (señalar la forma y el medio mediante el cual se presentará)

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

**“EL PROVEEDOR”** manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de los bienes o prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3,

Para efectos de trámite de pago, conforme a lo establecido en el SIAFF, **“EL PROVEEDOR”** deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y para tal efecto proporciona la CLABE **58** \_\_\_\_\_, del banco **59** \_\_\_\_\_, **60** \_\_\_\_\_ a nombre de \_\_\_\_\_, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, debiendo anexar:

1. Constancia de la institución financiera sobre la existencia de la cuenta de cheques abierta a nombre del beneficiario que incluya:
  - Nombre del beneficiario (conforme al timbre fiscal);
  - Registro Federal de Contribuyentes;
  - Domicilio fiscal: calle, N° exterior, N° interior, colonia, código postal, alcaldía y entidad federativa;
  - Nombre(s) del(los) banco(s); y
  - Número de la cuenta con once dígitos, así como la Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) con 18 dígitos, que permita realizar transferencias electrónicas de fondo, a través del Sistema de Pago.
2. Copia de estado de cuenta reciente, con no más de dos meses de antigüedad.

**61** El pago de los bienes entregados o prestación de los servicios o arrendamiento recibidos, quedará condicionado proporcionalmente al pago que **“EL PROVEEDOR”** deba efectuar por concepto de penas convencionales.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

En caso de pago en moneda extranjera, indicar la fuente oficial que se tomará para llevar a cabo la conversión y la tasa de cambio o la fecha a considerar para hacerlo.

El pago será efectuado mediante transferencia bancaria a la cuenta que **“EL PROVEEDOR”** proporcione.

Para el caso de que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 51 párrafo tercero, de la **“LAASSP”**.

**(EN CASO DE EXISTIR ANTICIPOS) 62** Se otorgarán a **“EL PROVEEDOR”** los siguientes anticipos, con la previa autorización del (SERVIDOR PUBLICO CON FACULTADES PARA AUTORIZAR ANTICIPO) de conformidad con el \_\_\_\_ (ordenamiento jurídico en los que se regulen sus facultades)\_\_\_.

ANTICIPO (PORCENTAJE DEL MONTO TOAL)	FECHA A OTORGAR ANTICIPO
<b>63</b> (COLOCAR EL % DE ANTICIPO)	<b>64</b> (FECHA EN QUE SE PAGARÁ ANTICIPO)
Se agregarán tantos se hayan programado	

**65** Asimismo se estipula que la amortización de los anticipos atrás descritos se llevará a cabo (señalar la forma en que se llevará a cabo su amortización.)

**CUARTA. VIGENCIA**

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir de **66** COLOCAR FECHA DE INICIO y hasta el **67** COLOCAR FECHA DE TERMINO DEL CONTRATO sin perjuicio de su posible terminación anticipada, en los términos establecidos en su clausulado.

**QUINTA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.**

**“LAS PARTES”** están de acuerdo en que por necesidades de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** podrá ampliarse el suministro de los bienes, prestación del servicio o arrendamiento objeto del presente contrato, de conformidad con el artículo 52 de la **“LAASSP”**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente. Lo anterior, se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificadorio del Contrato Principal. Asimismo, con fundamento en el artículo 91 del Reglamento de la





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

“**LAASSP**”, “**EL PROVEEDOR**” deberá entregar las modificaciones respectivas de las garantías, señaladas en la **CLÁUSULA SÉPTIMA** de este contrato.

Por caso fortuito o de fuerza mayor, o por causas atribuibles a “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”, se podrá modificar el presente instrumento jurídico, la fecha o el plazo para la entrega de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento. En dicho supuesto, se deberá formalizar el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. Tratándose de causas imputables a “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”, no se requerirá de la solicitud de “**EL PROVEEDOR**”.

**SEXTA. GARANTÍAS DE LOS BIENES O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS O ARRENDAMIENTO Y ANTICIPOS**

“**EL PROVEEDOR**” se obliga a otorgar a “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”, las siguientes garantías:

**(EN CASO SELECCIONAR GARANTÍA SOBRE EL BIEN O SERVICIO Y VICIOS OCULTOS)**

- a. **Garantía de los bienes.**- “**EL PROVEEDOR**” se obliga con “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” a entregar junto con los bienes objeto de este contrato, prestación del servicio o arrendamiento, una garantía de fabricación por **68 (COLOCAR NUMERO DE MESES)** meses, contra vicios ocultos, defectos de fabricación o cualquier daño que presenten, firmada por el representante legal de “El proveedor”.

**(EN CASO SELECCIONAR GARANTÍA DE ANTICIPO)**

- b. **Garantía de los anticipos recibidos.** - “**EL PROVEEDOR**” entregará a “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”, a más tardar el **69 (COLOCAR FECHA DE ENTREGA DE GARANTÍA DE ANTICIPOS)** previamente a la entrega del anticipo una garantía constituida por la totalidad del monto de los anticipos recibidos.

El otorgamiento de anticipos, deberá garantizarse en los términos del artículo 48 de la “**LAASSP**” y primer párrafo del artículo 81 de su Reglamento. Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permitan, la entrega de la garantía de anticipos se realice de manera electrónica

La póliza de garantía de anticipo será devuelta a “**EL PROVEEDOR**” una vez que el “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” entregue a “**EL PROVEEDOR**”, autorización por escrito de que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato, para lo cual “**EL PROVEEDOR**”, deberá solicitar por escrito a “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” una vez concluida la verificación de cumplimiento o terminación del contrato la liberación de la fianza a efecto de que “**EL PROVEEDOR**” pueda solicitar a la afianzadora la cancelación o liberación de la fianza.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

En caso de que “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” requiera hacer efectivo un importe parcial de la póliza de garantía de fianza de anticipo, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a presentar a “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” otra póliza nueva de fianza o un endoso a la misma, amparando el importe restante de la obligación total requerida.

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

**(EN CASO NO SELECCIONAR GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO)**

**70** Ingresar excepción de la garantía de cumplimiento

**(EN CASO SI SELECCIONAR GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO)**

Conforme a los artículos 48 fracción II, y 49 fracción I, de la “**LAASSP**”, 85 fracción III, y 103 de su Reglamento; 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, 48 fracción II, de la Ley de **70.1** Tesorería de la Federación, 70 de su Reglamento, las Disposiciones Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las Dependencias y Entidades en los actos y contratos que celebren, publicadas en el DOF el 08 de septiembre de 2015, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a constituir una garantía indivisible por el cumplimiento fiel y exacto de todas y cada una de 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 de la **70.1** Tesorería de la Federación, por un importe equivalente al **71 (COLOCAR NÚMERO DE % DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO) 72 ((COLOCAR EN LETRA NUMERO DE GARANTÍA))** del monto total del contrato, sin incluir el IVA. Dicha fianza deberá ser entregada a “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”, a más tardar dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del contrato.

Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permitan, la entrega de la garantía de cumplimiento se realice de manera electrónica.

**73** La fianza deberá presentarse en (Determinar lugar y forma), en la cual deberán de indicarse los siguientes requisitos:

- Expedirse a favor de la **70.1** Tesorería de la Federación y señalar su domicilio;
- La indicación del importe total garantizado con número y letra;
- La referencia de que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato y anexos respectivo), así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

### “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

- ❑ La información correspondiente al número de contrato, su fecha de firma, así como la especificación de las obligaciones garantizadas;
- ❑ El señalamiento de la denominación o nombre de “**EL PROVEEDOR**” y de la institución afianzadora, así como sus domicilios correspondientes;
- ❑ La condición de que la vigencia de la fianza deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, y continuará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente, de forma tal que no podrá establecerse o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no debe confundirse con el plazo para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato y actos administrativos garantizados;
- ❑ La indicación de que la fianza se hará efectiva conforme al procedimiento dispuesto en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el cual será aplicable también para el cobro de los intereses que en su caso se generen en los términos previstos en el artículo 283 del propio ordenamiento;
- ❑ La indicación de que la cancelación de la póliza de fianza procederá una vez que “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” otorgue el documento en el que se señale la extinción de derechos y obligaciones, previo otorgamiento del finiquito correspondiente, o en caso de existir saldos a cargo de “**EL PROVEEDOR**”, la liquidación debida;
- ❑ Para efectos de la garantía señalada en esta cláusula, se deberá considerar la indivisibilidad de ésta, por lo que en caso de incumplimiento del contrato se hará efectiva por el monto total de la garantía de cumplimiento;
- ❑ Para acreditar a la institución afianzadora el incumplimiento de la obligación garantizada, tendrá que cumplirse con los requisitos establecidos en las Disposiciones Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las dependencias y entidades en los actos y contratos que celebren, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 08 de septiembre de 2015; y
- ❑ El momento de inicio de la fianza y, en su caso, su vigencia.

Considerando los requisitos anteriores, dentro de la fianza, se deberán incluir las declaraciones siguientes en forma expresa:

- ❑ “Esta garantía estará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato.
- ❑ “La institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de intereses que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.”;
- ❑ “La cancelación de la fianza no procederá sino en virtud de manifestación previa de manera expresa y por escrito de “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”.”; y



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

- “La afianzadora acepta expresamente tener garantizado el contrato a que esta póliza se refiere, aún en el caso de que se otorgue prórroga o espera al deudor principal o fiado por parte de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** para el cumplimiento total de las obligaciones que se garantizaran, por lo que la afianzadora renuncia expresamente al derecho que le otorga el artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.”

De no cumplir con dicha entrega, **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** podrá rescindir el contrato y remitir el asunto al Órgano Interno de Control para que determine si se aplican las sanciones estipuladas en el artículo **60** fracción **III** de la **“LAASSP”**.

La garantía de cumplimiento de ninguna manera será considerada como una limitación de la responsabilidad de **“EL PROVEEDOR”**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y de ninguna manera impedirá que **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** reclame la indemnización o el reembolso 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 **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** dentro de los 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.

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

El trámite de liberación de garantía, se realizará inmediato a que se extienda la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales por parte de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81, fracción VIII del Reglamento de la **“LAASSP”**.

Considerando que la entrega de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, cuando aplique se haya previsto un plazo menor a diez días naturales, se exceptúa el cumplimiento de la garantía, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 último párrafo de la **“LAASSP”**, en concordancia con lo señalado en el tercer párrafo del artículo 86 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

Para este caso, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del veinte por ciento del monto de los bienes entregados fuera de la fecha convenida, de conformidad



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**OCTAVA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”**

- a) **74** Entregar los bienes y prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares específicos conforme a lo requerido en el presente contrato y anexos respectivos, para el caso de arrendamiento conceder el uso y goce de los bienes, expresando que se encuentran en óptimas condiciones de funcionamiento, mismos que serán instalados y puestos en operación.
- b) **75** Para el caso de arrendamiento correrá bajo su cargo los costos de flete, transporte, seguro y de cualquier otro derecho que se genere, hasta el lugar de entrega de los bienes, así como el costo de su traslado de regreso al término del contrato.
- c) Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el contrato respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
- d) En bienes de procedencia extranjera, asumirá la responsabilidad de efectuar los trámites de importación y pagar los impuestos y derechos que se generen.
- e) Asumir su responsabilidad ante cualquier situación que pudiera generarse con motivo del presente contrato.
- f) No difundir a terceros sin autorización expresa de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** la información que le sea proporcionada, inclusive después de la rescisión o terminación del presente instrumento, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales a que haya lugar.
- g) Proporcionar la información que le sea requerida por parte de la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la **“LAASSP”**.

**NOVENA. OBLIGACIONES DE “LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**

- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que **“EL PROVEEDOR”** lleve a cabo en los términos convenidos.
- b) Sufragar el pago correspondiente en tiempo y forma, por el suministro de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento.
- c) Extender a **“EL PROVEEDOR”**, en caso de que lo requiera, por conducto del Administrador del Contrato, 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.
- d) **76** Para el caso de arrendamiento se compromete a mantener en custodia los bienes, dado que no son de su propiedad, no podrá traspasarlos, subarrendarlos o transmitir la posesión de



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

los mismos bajo ningún concepto, ni cambiarlos de domicilio, salvo autorización por escrito por parte del “PROVEEDOR”

**DÉCIMA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE ENTREGA DE LOS BIENES PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS O ARRENDAMIENTO**

**77** La entrega de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento. será conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” en el \_(establecer el documento o anexo donde se encuentran dichos plazos, domicilios, condiciones y entregables o en su defecto redactarlos)\_.

**78** La entrega de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento., se realizará en los domicilios señalados en el \_(establecer el documento o anexo donde se encuentran dichos plazos, domicilios, condiciones y entregables o en su defecto redactarlos)\_ y en las fechas establecidas en el mismo; los bienes serán recibidos previa revisión por parte del personal designado por \_(colocar si es el administrador o el supervisor del contrato)\_ ; la inspección de los bienes consistirá en la verificación del bien, la cantidad, condiciones, especificaciones técnicas y de calidad.

**79** Durante la recepción, los bienes estarán sujetos a una verificación visual aleatoria. En los casos en que se detecten defectos o discrepancias en la entrega o incumplimiento en las especificaciones técnicas de los bienes, “**EL PROVEEDOR**” contará con un \_(colocar plazo para reposición de bienes)\_, para la reposición de éstos, contadas a partir del momento de la devolución y/o la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”.

**80** Señalar si existirá el otorgamiento de prórrogas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y los requisitos que deberán observarse, así como el servidor público facultado para el otorgamiento de la misma.

**DÉCIMA PRIMERA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS**

El señalamiento de las licencias, autorizaciones y permisos que conforme a otras disposiciones sea necesario contar para la adquisición o arrendamiento de bienes y prestación de los servicios correspondientes, cuando sean del conocimiento de la “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”

**DÉCIMA SEGUNDA. SEGUROS**

Los seguros que, en su caso, deben otorgarse, indicando los bienes que ampararían y la cobertura de la póliza correspondiente;



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**DÉCIMA TERCERA. TRANSPORTE**

**81** **“EL PROVEEDOR”** se obliga a efectuar el transporte de los bienes objeto del presente contrato, o en su caso los insumos necesarios para la prestación del servicio o arrendamiento, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones referidas en el  (establecer el documento o anexo donde se encuentran dichos plazos, domicilios, condiciones y entregables o en su defecto redactarlos)  del presente contrato.

**DÉCIMA CUARTA. DEVOLUCIÓN.**

**“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** procederá a la devolución del total de las entregas de los bienes a **“EL PROVEEDOR”**, cuando con posterioridad a la entrega de los bienes corregidos, se detecte que existen defectos, o cuando éstos no hayan sido repuestos. **“EL PROVEEDOR”** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte se generen.

**DÉCIMA QUINTA. CALIDAD**

**“EL PROVEEDOR”** deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, herramientas, técnicas y equipos adecuados para proporcionar los bienes o la prestación de los servicios o arrendamiento requeridos, a fin de garantizar que el objeto de este contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a realizarlo a satisfacción de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** y con estricto apego a lo establecido en las cláusulas del presente instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

**“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** no estará obligada a recibir los bienes o aceptación de los servicios o arrendamiento cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos en el párrafo anterior.

**DÉCIMA SEXTA. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS**

**“EL PROVEEDOR”** queda obligado ante **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** a responder de los defectos y vicios ocultos derivados de las obligaciones del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, y/o en la legislación aplicable en la materia.

Para los efectos de la presente cláusula, se entiende por vicios ocultos los defectos que existan en los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, que los hagan impropios para los usos a que se





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

le destine o que disminuyan de tal modo este uso, que de haberlo conocido **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** no lo hubiere adquirido o los hubiere adquirido a un precio menor.

**DÉCIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD**

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte lleguen a causar a **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, con motivo de las obligaciones pactadas, o bien por los defectos o vicios ocultos en los bienes entregados o prestación de los servicios, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la **“LAASSP”**.

**Para el caso de arrendamiento**

**82** **“EL PROVEEDOR”** será directamente responsable de los daños y perjuicios que se causen a **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** y/o terceros con motivo de negligencia, impericia, dolo o mala fe, o por mal uso que haga de las instalaciones de la **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, incluyendo el mantenimiento y estará obligado a resarcir los importes que esta determine al respecto.

**DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS**

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la adquisición de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, objeto del presente contrato, serán pagados por **“EL PROVEEDOR”**, mismos que no serán repercutidos a **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**.

**“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al 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 **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** deslindando a ésta de toda responsabilidad.

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

**“EL PROVEEDOR”** asume la responsabilidad total en caso de que, al suministrar los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, objeto del presente contrato, infrinja patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, por lo que, se obliga a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar a **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** o a terceros.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

En tal virtud, **“EL PROVEEDOR”** manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delito establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor ni en la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de ésta será la de dar aviso en el domicilio previsto en el apartado de Declaraciones de este instrumento a **“EL PROVEEDOR”**, para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar a **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** de cualquier controversia, liberándole de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

En caso de que **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** 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**

**“LAS PARTES”** están conformes en que la información que se derive de la celebración del presente instrumento jurídico, así como toda aquella información que **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** entregue a **“EL PROVEEDOR”** tendrá el carácter de confidencial, por lo que este se compromete, de forma directa o a través de interpósita persona, a no proporcionarla o divulgarla por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio a terceros, inclusive después de la terminación de este contrato.

La información contenida en el presente contrato es pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70 fracción XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo la información que proporcione **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** a **“EL PROVEEDOR”** para el cumplimiento del objeto materia del mismo, será considerada como confidencial en términos de los artículos 116 y 113, respectivamente, de los citados ordenamientos jurídicos, por lo que **“EL PROVEEDOR”** se compromete a recibir, proteger y guardar la información confidencial proporcionada por **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** con el mismo empeño y cuidado que tiene respecto de su propia información confidencial, así como hacer cumplir a todos y cada uno de los usuarios autorizados a los que les entregue o permita acceso a la información confidencial, en los términos de este instrumento.

**“EL PROVEEDOR”** se compromete a que la información considerada como confidencial no será utilizada para fines diversos a los autorizados con el presente contrato específico; asimismo, dicha información no podrá ser copiada o duplicada total o parcialmente en ninguna forma o por ningún medio, ni podrá ser divulgada a terceros que no sean usuarios autorizados. De esta forma, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a no divulgar o publicar informes, datos y resultados obtenidos objeto del presente instrumento, toda vez que son propiedad de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

Cuando de las causas descritas en las cláusulas de RESCISIÓN y TERMINACIÓN ANTICIPADA, del presente contrato, concluya la vigencia del mismo, subsistirá la obligación de confidencialidad sobre los bienes establecidos en este instrumento legal.

En caso de incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, **“EL PROVEEDOR”** tiene conocimiento en que **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** podrá ejecutar o tramitar las sanciones establecidas en la **“LAASSP”** y su Reglamento, así como presentar las denuncias correspondientes de conformidad con lo dispuesto por el Libro Segundo, Título Noveno, Capítulos I y II del Código Penal Federal y demás normatividad aplicable.

De igual forma, **“EL PROVEEDOR”** se compromete a no alterar la información confidencial, a llevar un control de su personal y hacer de su conocimiento las sanciones que se aplicarán en caso de incumplir con lo dispuesto en esta cláusula, por lo que, en su caso, se obliga a notificar a **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** cuando se realicen actos que se consideren como ilícitos, debiendo dar inicio a las acciones legales correspondientes y sacar en paz y a salvo a **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** de cualquier proceso legal.

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a poner en conocimiento de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** cualquier hecho o circunstancia que en razón de los bienes prestados sea de su conocimiento y que pueda beneficiar o evitar un perjuicio a la misma.

Asimismo, **“EL PROVEEDOR”** no podrá, con motivo del suministro de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento que realice a **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, utilizar la información a que tenga acceso, para asesorar, patrocinar o constituirse en consultor de cualquier persona que tenga relaciones directas o indirectas con el objeto de las actividades que lleve a cabo.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS O ARRENDAMIENTO**

**“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato al C. **18 (COLCOAR NOMBRE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO), 19 (COLOCAR CARGO DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO)**, con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará a **“EL PROVEEDOR”** las observaciones que se estimen pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la entrega de los bienes o prestación de los servicios o de su personal.

Asimismo, **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** sólo aceptará los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento materia del presente contrato y autorizará el pago de los mismos previa verificación de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo especificado en el presente contrato y sus correspondientes anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

Los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento serán recibidos previa revisión del administrador del contrato; la inspección de los bienes consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el contrato y en su caso en los anexos respectivos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

En tal virtud, **“EL PROVEEDOR”** manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, no se tendrán por aceptados por parte de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**.

**“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, a través administrador del contrato o a través del personal que para tal efecto designe, podrá rechazar los bienes si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato y en su Anexo técnico, obligándose **“EL PROVEEDOR”** en este supuesto a entregarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**

**VIGÉSIMA TERCERA. DEDUCCIONES**

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** incurra en incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contractuales de forma parcial o deficiente a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** por conducto del administrador del contrato aplicará una deducción del **83** (COLOCAR PORCENTAJE DE DEDUCTIVA) % sobre el monto de los bienes proporcionados en forma parcial o deficientemente (o los días de atraso en el inicio de la prestación del servicio o del arrendamiento), los montos 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.

En caso de no existir pagos pendientes, la deducción se aplicará sobre la garantía de cumplimiento del contrato siempre y cuando **“EL PROVEEDOR”** no realice el pago de la misma y para el caso de que la garantía no sea suficiente para cubrir la deducción correspondiente, **“EL PROVEEDOR”** realizará el pago de la deductiva a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de la Tesorería de la Federación.

Lo anterior, en el entendido de que se cumpla con el objeto de este contrato de forma inmediata, conforme a lo acordado. En caso contrario, **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión del contrato, considerando la gravedad del



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

incumplimiento y los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses del Estado, representados por **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**.

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

La notificación y cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**.

Cuando el monto total de aplicación de deducciones alcance el 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión.

**VIGÉSIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES**

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** presente atraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones pactadas para la adquisición de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, objeto del presente contrato, **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, por conducto del administrador del contrato podrá aplicar una pena convencional equivalente al **84** (COLOCAR PORCENTAJE DE PENA CONVENCIONAL) %, **85** por cada (colocar periodicidad de pena) de atraso sobre el monto de los bienes no proporcionados o atraso en el inicio de la prestación de los servicios o arrendamiento oportunamente, de conformidad con el presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

Por lo anterior, el pago de la adquisición o prestación de los servicios o arrendamiento quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que **“EL PROVEEDOR”** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, en el entendido de que si el contrato es rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

El pago de la pena deberá efectuarse a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de la Tesorería de la Federación, sin que la acumulación de esta pena exceda el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y se aplicará sobre el monto proporcional sin incluir el IVA.

Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del presente contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión del mismo, en los términos del artículo 54 de la **“LAASSP”**.

Independientemente de la aplicación de la pena convencional a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicarán además cualquiera otra que la **“LAASSP”** establezca.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

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

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

La penalización tendrá como objeto resarcir los daños y perjuicios ocasionados a **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** por el atraso en el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.

La notificación y cálculo de la pena convencional, corresponde al administrador o el supervisor del contrato de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**.

**VIGÉSIMA QUINTA. SANCIONES ADMINISTRATIVAS**

Cuando **“EL PROVEEDOR”** incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a éste, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves a **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del presente contrato o durante la vigencia del mismo, por determinación de la Secretaría de la Función Pública, se podrá hacer acreedor a las sanciones establecidas en la **“LAASSP”**, en los términos de los artículos 59, 60 y 61 de dicho ordenamiento legal y 109 al 115 de su Reglamento.

**VIGÉSIMA SEXTA. SANCIONES APLICABLES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL**

**“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, de conformidad con lo establecido en los artículos 53, 53 Bis, 54 y 54 Bis de la **“LAASSP”**, y 86 segundo párrafo, 95 al 100 y 102 de su Reglamento, aplicará sanciones, o en su caso, llevará a cabo la cancelación de partidas total o parcialmente o la rescisión administrativa del contrato.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. RELACIÓN LABORAL**

**“EL PROVEEDOR”** reconoce y acepta ser el único patrón del personal que ocupe con motivo del suministro objeto de este contrato, así como el responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social. Asimismo, **“EL PROVEEDOR”** conviene en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, en relación con el suministro materia de este contrato.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

### VIGÉSIMA OCTAVA. EXCLUSIÓN LABORAL

“**LAS PARTES**” convienen en que “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” no adquiere ninguna obligación de carácter laboral con “**EL PROVEEDOR**” ni con los elementos que éste utilice para el suministro de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento objeto del presente contrato, por lo cual no se le podrá considerar como patrón ni como un sustituto. En particular el personal se entenderá relacionado exclusivamente con la o las personas que lo emplearon y por ende cada una de ellas asumirá su responsabilidad por dicho concepto.

Igualmente, y para este efecto y cualquiera no previsto, “**EL PROVEEDOR**” exime expresamente a “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” de cualquier responsabilidad laboral, civil, penal, de seguridad social o de otra especie que, en su caso, pudiera llegar a generarse; sin embargo, si “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” tuviera que realizar alguna erogación por alguno de los conceptos que anteceden, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a realizar el reembolso e indemnización correspondiente.

Por lo anterior, “**LAS PARTES**” reconocen expresamente en este acto que “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” no tiene nexo laboral alguno con “**EL PROVEEDOR**”, por lo que éste último libera a “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” de toda responsabilidad relativa a cualquier accidente o enfermedad que pudiera sufrir o contraer cualquiera de sus trabajadores durante el desarrollo de sus labores o como consecuencia de ellos, así como de cualquier responsabilidad que resulte de la aplicación de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del Seguro Social, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y/o cualquier otra aplicable, derivada de la entrega de los bienes o prestación de los servicios materia de este contrato.

### VIGÉSIMA NOVENA. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO DE LOS BIENES O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS O ARRENDAMIENTO.

Cuando en la entrega de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, se presente caso fortuito o de fuerza mayor, “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” bajo su responsabilidad, podrá de resultar aplicable conforme a la normatividad en la materia, suspender el suministro de los bienes o la prestación de los servicios, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente recibidos por “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”, a solicitud escrita de “**EL PROVEEDOR**”, cubrirá los gastos no recuperables, durante el tiempo que dure esta suspensión, para lo cual “**EL PROVEEDOR**” deberá presentar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de la notificación del término de la suspensión, la factura y documentación de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD-”** pagará los gastos no recuperables, en moneda nacional (pesos mexicanos), dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la presentación de la solicitud debidamente fundada y documentada de **“EL PROVEEDOR”**, así como del CFDI o factura electrónica respectiva y documentación soporte.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dure el retraso.

El plazo de suspensión será fijado por **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, a cuyo término en su caso, podrá iniciarse la terminación anticipada del presente contrato, o bien, podrá continuar produciendo todos los efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

### TRIGÉSIMA. RESCISIÓN

**“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el presente contrato y hacer efectiva la fianza de cumplimiento, cuando **“EL PROVEEDOR”** incurra en incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin necesidad de acudir a los tribunales competentes en la materia, por lo que, de manera enunciativa, más no limitativa, se entenderá por incumplimiento:

- a) Si incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación;
- b) Si incurre en negligencia en el suministro de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento objeto del presente contrato, sin justificación para **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**;
- c) Si transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;
- d) Si cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**;
- e) Si suspende total o parcialmente y sin causa justificada la entrega de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento. del presente contrato o no les otorga la debida atención conforme a las instrucciones de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**;
- f) Si no suministra los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
- g) Si no proporciona a **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** o a las dependencias que tengan facultades, los datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión del suministro de los bienes objeto o prestación de los servicios o arrendamiento del presente contrato;
- h) Si cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**;
- i) Si es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

- j) Si no acepta pagar penalizaciones o no repara los daños o pérdidas, por argumentar que no le son directamente imputables, sino a uno de sus asociados o filiales o a cualquier otra causa que no sea de fuerza mayor o caso fortuito;
- k) Si no entrega dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo;
- l) Si la suma de las penas convencionales excede el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o de las deducciones alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este instrumento jurídico;
- m) Si **“EL PROVEEDOR”** no suministra los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento objeto de este contrato de acuerdo con las normas, la calidad, eficiencia y especificaciones requeridas por **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** conforme a las cláusulas del presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
- n) Si divulga, transfiere o utiliza la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** en los términos de lo dispuesto en la cláusula DÉCIMA NOVENA del presente instrumento jurídico;
- o) Si se comprueba la falsedad de alguna manifestación contenida en el apartado de sus declaraciones del presente contrato;
- p) Cuando **“EL PROVEEDOR”** y/o su personal, impidan el desempeño normal de labores de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, durante el suministro de los bienes, por causas distintas a la naturaleza del objeto del mismo;
- q) Cuando exista conocimiento y se corrobore mediante resolución definitiva de autoridad competente que **“EL PROVEEDOR”** incurrió en violaciones en materia penal, civil, fiscal, mercantil o administrativa que redunde en perjuicio de los intereses de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** en cuanto al cumplimiento oportuno y eficaz en la entrega de los bienes objeto o prestación de los servicios del presente contrato; y
- r) En general, incurra en incumplimiento total o parcial de las obligaciones que se estipulen en el presente contrato o de las disposiciones de la **“LAASSP”** y su Reglamento.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** 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 de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, en un plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho **“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.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** por concepto del contrato hasta el momento de rescisión.

Iniciado un procedimiento de conciliación **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se entregaran los bienes o prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** de que continúa vigente la necesidad de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

**“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** 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, **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** 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.

Al no dar por rescindido el contrato, **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** establecerá con **“EL PROVEEDOR”** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la **“LAASSP”**.

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

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 51 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 **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**.

**“EL PROVEEDOR”** será responsable por los daños y perjuicios que le cause a **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**TRIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA**

“**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, cuando concurren razones de interés general o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de una resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública, lo que bastará sea comunicado a “**EL PROVEEDOR**” con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho. En este caso, “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” a solicitud escrita de “**EL PROVEEDOR**” cubrirá los gastos no recuperables, siempre que estos sean razonables estén debidamente comprobados y relacionados directamente con el contrato.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. DISCREPANCIAS**

“**LAS PARTES**” convienen que, en caso de discrepancia entre la solicitud de cotización, la propuesta económica de “**EL PROVEEDOR**” y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la solicitud de cotización respectiva, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81 fracción IV, del Reglamento de la “**LAASSP**”.

**TRIGÉSIMA TERCERA. CONCILIACIÓN.**

“**LAS PARTES**” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78, 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento y al Decreto por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2016.

La solicitud de conciliación se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además, hará referencia al número de contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y monto del contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.

### TRIGÉSIMA CUARTA. 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 y sus correlativos en los Estados de la República Mexicana.

### TRIGÉSIMA QUINTA. LEGISLACIÓN APLICABLE

“**LAS PARTES**” se obligan a sujetarse estrictamente para el suministro de bienes o prestación de los servicios o arrendamiento objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; al Código Civil Federal; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; al Código Federal de Procedimientos Civiles; a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, el Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones y a las demás disposiciones jurídicas aplicables.

### TRIGÉSIMA SEXTA. 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 en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

### FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

En esta parte se formaliza el documento suscribiéndolo, señalando en forma clara el lugar y la fecha en que se suscribe, el nombre, cargo y firma de las partes y representantes, tiene relación con lo establecido en el proemio, en las declaraciones en los puntos I.2 y II.2.

Las facultades de los servidores públicos comúnmente se enuncian o describen en la normatividad interna de cada dependencia o entidad como puede ser, estatuto orgánico, reglamento interno, manual de organización, manual de procedimientos, POBALINES, entre otros.

Por lo anteriormente expuesto, tanto “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” como “**EL PROVEEDOR**”, declaran estar conformes y bien 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 electrónicamente en las fechas especificadas en cada firma electrónica.



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**POR:**

**“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>R.F.C.</b>
<b>12</b> (NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD)	<b>13</b> (CARGO DEL REPRESENTANTE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD)	<b>14</b> (R.F.C. DEL REPRESENTANTE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD)
<b>16</b> (NOMBRE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO)	<b>17</b> (CARGO DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO)	<b>18</b> (R.F.C. DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO)
<b>20</b> (NOMBRE DEL FIRMANTE X)	<b>21</b> (CARGO DEL FIRMANTE X)	<b>22</b> (R.F.C. FIRMANTE X)

**POR:**

**“EL PROVEEDOR”**

<b>NOMBRE</b>	<b>R.F.C.</b>
<b>35</b> (RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA FÍSICA O MORAL)	<b>38</b> (R.F.C. DE LA PERSONA FÍSICA O MORAL)



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**ANEXO 15**

**MODELO DE LA PÓLIZA DE FIANZA PARA GARANTIZAR, ANTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE: ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, SERVICIOS, OBRA PÚBLICA O SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA. (ENTIDADES)**

**(Afianzadora o Aseguradora)**

**Denominación social:** \_\_\_\_\_, en lo sucesivo (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”)

**Domicilio:** \_\_\_\_\_.

**Autorización del Gobierno Federal para operar:** \_\_\_\_\_ (Número de oficio y fecha)

**Beneficiaria:**

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, en lo sucesivo “la Beneficiaria”.

**Domicilio:** Av. Insurgentes Sur #452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Cuauhtémoc, CDMX.

El medio electrónico, por el cual se pueda enviar la fianza a “la Contratante” y a “la Beneficiaria”: \_\_\_\_\_.

**Fiado (s):** (En caso de proposición conjunta, el nombre y datos de cada uno de ellos)

**Nombre o denominación social:** \_\_\_\_\_.

**RFC:** \_\_\_\_\_.

**Domicilio:** \_\_\_\_\_, (El mismo que aparezca en el contrato principal)

**Datos de la póliza:**

**Número:** \_\_\_\_\_, (Número asignado por la “Afianzadora” o la “Aseguradora”)

**Monto Afianzado:** \_\_\_\_\_, (Con letra y número, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado).

**Moneda:** \_\_\_\_\_.

**Fecha de expedición:** \_\_\_\_\_.

**Obligación garantizada:** El cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato en los términos de la Cláusula PRIMERA de la presente póliza de fianza.

**Naturaleza de las Obligaciones:** \_\_\_\_ (Divisible o Indivisible, de conformidad con lo estipulado en el contrato).

Si es **Divisible** aplicará el siguiente texto: La obligación garantizada será divisible, por lo que, en caso de presentarse algún incumplimiento, se hará efectiva solo en la proporción correspondiente al incumplimiento de la obligación principal.

Si es **Indivisible** aplicará el siguiente texto: La obligación garantizada será indivisible y en caso de presentarse algún incumplimiento se hará efectiva por el monto total de las obligaciones garantizadas.

**Datos del contrato o pedido, en lo sucesivo el “Contrato”:**

**Número asignado por “la Contratante”:** \_\_\_\_\_.

**Objeto:** \_\_\_\_\_.

**Monto del Contrato:** (Con número y letra, sin el Impuesto al Valor Agregado)

**Moneda:** \_\_\_\_\_.

**Fecha de suscripción:** \_\_\_\_\_.

**Tipo:** (Adquisiciones, Arrendamientos o Servicios).

**Obligación contractual para la garantía de cumplimiento:** (Divisible o Indivisible, de conformidad con lo estipulado en el contrato)

**Procedimiento al que se sujetará la presente póliza de fianza para hacerla efectiva:** El previsto en el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

**Competencia y Jurisdicción:** Para todo lo relacionado con la presente póliza, el fiado, el fiador y cualesquier otro obligado, así como “la Beneficiaria”, se someterán a la jurisdicción y competencia de los tribunales federales de

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

\_\_\_\_\_ (precisar el lugar), renunciando al fuero que pudiera corresponderle en razón de su domicilio o por cualquier otra causa.

La presente fianza se expide de conformidad con lo dispuesto por los artículos 48, fracción II y último párrafo, y artículo 49, fracción II, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 103 de su Reglamento.

La presente fianza se expide de conformidad con lo dispuesto por los artículos 48, fracción II y 49, fracción II, de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, y artículo 98 de su Reglamento.

Validación de la fianza en el portal de internet, dirección electrónica [www.amig.org.mx](http://www.amig.org.mx)

(Nombre del representante de la Afianzadora o Aseguradora)



**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL**

**No. LA-014P7R001-E77-2022,**

**PARA LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

**CLÁUSULAS GENERALES A QUE SE SUJETARÁ LA PRESENTE PÓLIZA DE FIANZA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, SERVICIO, OBRA PÚBLICA O SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA.**

**PRIMERA. - OBLIGACIÓN GARANTIZADA.**

Esta póliza de fianza garantiza el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el “Contrato” a que se refiere esta póliza y en sus convenios modificatorios que se hayan realizado o a los anexos del mismo, cuando no rebasen el porcentaje de ampliación indicado en la cláusula siguiente, aún y cuando parte de las obligaciones se subcontraten.

**SEGUNDA. - MONTO AFIANZADO.**

(La “Afianzadora” o la “Aseguradora”), se compromete a pagar a la Beneficiaria, hasta el monto de esta póliza, que es (con número y letra sin incluir el Impuesto al Valor Agregado) que representa el \_\_\_\_ % (señalar el porcentaje con letra) del valor del “Contrato”.

(La “Afianzadora” o la “Aseguradora”) reconoce que el monto garantizado por la fianza de cumplimiento se puede modificar en el caso de que se formalice uno o varios convenios modificatorios de ampliación del monto del “Contrato” indicado en la carátula de esta póliza, siempre y cuando no se rebase el \_\_\_\_% de dicho monto. Previa notificación del fiado y cumplimiento de los requisitos legales, (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”) emitirá el documento modificatorio correspondiente o endoso para el solo efecto de hacer constar la referida ampliación, sin que se entienda que la obligación sea novada.

En el supuesto de que el porcentaje de aumento al “Contrato” en monto fuera superior a los indicados, (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”) se reserva el derecho de emitir los endosos subsecuentes, por la diferencia entre ambos montos, sin embargo, previa solicitud del fiado, (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”) podrá garantizar dicha diferencia y emitirá el documento modificatorio correspondiente.

(La “Afianzadora” o la “Aseguradora”) acepta expresamente que, en caso de requerimiento, se compromete a pagar el monto total afianzado, siempre y cuando en el Contrato se haya estipulado que la obligación garantizada es indivisible; de estipularse que es divisible, (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”) pagará de forma proporcional el monto de la o las obligaciones incumplidas.

**TERCERA. - INDEMNIZACIÓN POR MORA.**

(La “Afianzadora” o la “Aseguradora”), se obliga a pagar la indemnización por mora que en su caso proceda de conformidad con el artículo 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

**CUARTA. - VIGENCIA.**

La fianza permanecerá vigente hasta que se dé cumplimiento a la o las obligaciones que garantice en los términos del “Contrato” y continuará vigente en caso de que “la Contratante” otorgue prórroga o espera al cumplimiento del “Contrato”, en los términos de la siguiente cláusula.

Asimismo, esta fianza permanecerá vigente durante la substanciación de todos los recursos legales, arbitrajes o juicios que se interpongan con origen en la obligación garantizada hasta que se pronuncie resolución definitiva de autoridad o tribunal competente que haya causado ejecutoria.

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

De esta forma la vigencia de la fianza no podrá acotarse en razón del plazo establecido para cumplir la o las obligaciones contractuales.

### **QUINTA. - PRÓRROGAS, ESPERAS O AMPLIACIÓN AL PLAZO DEL CONTRATO.**

En caso de que se prorrogue el plazo originalmente señalado o conceder esperas o convenios de ampliación de plazo para el cumplimiento del contrato garantizado y sus anexos, el fiado dará aviso a (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”), la cual deberá emitir los documentos modificatorios o endosos correspondientes. (La “Afianzadora o la “Aseguradora”) acepta expresamente garantizar la obligación a que esta póliza se refiere, aún en el caso de que se otorgue prórroga, espera o ampliación al fiado por parte de la “Contratante” para el cumplimiento total de las obligaciones que se garantizan, por lo que no se actualiza el supuesto de extinción de fianza previsto en el artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, sin que se entienda novada la obligación.

### **SEXTA. - SUPUESTOS DE SUSPENSIÓN.**

Para garantizar el cumplimiento del “Contrato”, cuando concurren los supuestos de suspensión en los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones aplicables, “la Contratante” deberá emitir el o las actas circunstanciadas y, en su caso, las constancias a que haya lugar. En estos supuestos, a petición del fiado, (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”) otorgará el o los endosos conducentes, conforme a lo estatuido en el artículo 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para lo cual bastará que el fiado exhiba a (la “Afianzadora o a la Aseguradora”) dichos documentos expedidos por “la Contratante”.

El aplazamiento derivado de la interposición de recursos administrativos y medios de defensa legales, no modifica o altera el plazo de ejecución inicialmente pactado, por lo que subsistirán inalterados los términos y condiciones originalmente previstos, entendiéndose que los endosos que emita (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”) por cualquiera de los supuestos referidos, formarán parte en su conjunto, solidaria e inseparable de la póliza inicial.

### **SÉPTIMA. - SUBJUDICIDAD.**

(La “Afianzadora” o la “Aseguradora”) realizará el pago de la cantidad reclamada, bajo los términos estipulados en esta póliza de fianza, y, en su caso, la indemnización por mora de acuerdo a lo establecido en el artículo 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aun cuando la obligación se encuentre subjuída, en virtud de procedimiento ante autoridad judicial, administrativa o tribunal arbitral, salvo que el fiado obtenga la suspensión de su ejecución, ante dichas instancias.

(La “Afianzadora” o la “Aseguradora”) deberá comunicar a “la Beneficiaria” de la garantía, el otorgamiento de la suspensión al fiado, acompañándole las constancias respectivas que así lo acrediten, a fin de que se encuentre en la posibilidad de abstenerse del cobro de la fianza hasta en tanto se dicte sentencia firme.



## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022,

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT”.**

### **OCTAVA. - COAFIANZAMIENTO O YUXTAPOSICIÓN DE GARANTÍAS.**

El coafianzamiento o yuxtaposición de garantías, no implicará novación de las obligaciones asumidas por (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”) por lo que subsistirá su responsabilidad exclusivamente en la medida y condiciones en que la asumió en la presente póliza de fianza y en sus documentos modificatorios.

### **NOVENA. - CANCELACIÓN DE LA FIANZA.**

(La “Afianzadora” o la “Aseguradora”) quedará liberada de su obligación fiadora siempre y cuando “la Contratante” le comunique por escrito, por conducto del servidor público facultado para ello, su conformidad para cancelar la presente garantía.

El fiado podrá solicitar la cancelación de la fianza para lo cual deberá presentar a (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”) la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales. Cuando el fiado solicite dicha cancelación derivado del pago realizado por saldos a su cargo o por el incumplimiento de obligaciones, deberá presentar el recibo de pago correspondiente.

Esta fianza se cancelará cuando habiéndose cumplido la totalidad de las obligaciones estipuladas en el “Contrato”, “la Contratante” haya calificado o revisado y aceptado la garantía exhibida por el fiado para responder por los defectos, vicios ocultos de los bienes entregados y por el correcto funcionamiento de los mismos o por la calidad de los servicios prestados por el fiado, respecto del “Contrato” especificado en la carátula de la presente póliza y sus respectivos convenios modificatorios.

### **DÉCIMA. - PROCEDIMIENTOS.**

(La “Afianzadora” o la “Aseguradora”) acepta expresamente someterse al procedimiento previsto en el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para hacer efectiva la fianza.

### **DÉCIMA PRIMERA. -RECLAMACIÓN**

“La Beneficiaria” podrá presentar la reclamación a que se refiere el artículo 279, de Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en cualquier oficina, o sucursal de la Institución y ante cualquier apoderado o representante de la misma.

### **DÉCIMA SEGUNDA. - DISPOSICIONES APLICABLES.**

Será aplicable a esta póliza, en lo no previsto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas la legislación mercantil y a falta de disposición expresa el Código Civil Federal.