

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL 2016, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL INSTITUTO FONACOT REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL Y POR LA OTRA, LA EMPRESA DENOMINADA LS SERVICIOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR EL SR. MANUEL GENEL PÉREZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL PRESTADOR, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

## **DECLARACIONES**

### **I. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL INSTITUTO FONACOT:**

- I.1.** Que su representado, es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en virtud a lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- I.2.** Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- I.3.** Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato como se desprende de la escritura pública número 212, 692 de fecha 29 de julio de 2014, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 del entonces Distrito Federal hoy Ciudad de México, instrumento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-12122013-115726, el día 1° de agosto del 2014, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.
- I.4.** No tener ninguna relación de parentesco o afinidad con el PRESTADOR en términos de la fracción XX del Artículo 8° de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- I.5.** Que para el cumplimiento de sus funciones requiere la prestación de diversos servicios, entre los cuales se encuentra el servicio de Generación de Estudios de Mercado de Inteligencia Comercial 2016.
- I.6.** Que en atención a lo anterior, el presente contrato se adjudicó al PRESTADOR mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta de Servicios No. LA-014P7R001-E204-2016, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 Constitucional, 25, 26 fracción I, 26 Bis fracción III, 27, 28 fracción I, 29, 30 y 36 y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 39 de su Reglamento, así como del fallo de fecha 14 de junio de 2016.
- I.7.** Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 33501 denominada 'Estudios e Investigaciones' y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio, según oficio número SGA-046, de fecha 12 de febrero de 2016, emitido por la Subdirección General de Administración del INSTITUTO FONACOT.

- I.8. Que para los fines y efectos legales del presente contrato, señala como domicilio de su representada el ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, en la Ciudad de México.

## II. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL PRESTADOR:

- II.1. Que su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida bajo la denominación LS SERVICIOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V., de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la póliza número 544, de fecha 22 de febrero de 2008, otorgada ante la fe del Lic. Julio Manuel Rivera de los Reyes, Corredor Público Número 56 del entonces Distrito Federal hoy Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil 380539\*.
- II.2. Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste entre otras actividades, en prestar todo tipo de servicios profesionales, técnicos y de asesoría, ya sea en las áreas comercial, financiera, industrial o cualquier otra.
- II.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave LSS080222IT1.
- II.4. Que su representada dispone de la organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como de la capacidad legal suficiente para llevar a cabo los servicios materia del presente contrato.
- II.5. Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con las disposiciones fiscales, en especial con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación. Así mismo, que presentó su solicitud de opinión a través de la página de Internet del Servicio de Administración Tributaria, sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales, como lo establece la Regla 2.1.31. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2016, en sentido positivo.
- II.6. Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones laborales en observancia a lo dispuesto por la regla Quinta del "Acuerdo ACDO. SAI.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015, de conformidad con el documento emitido por Instituto Mexicano del Seguro Social en el que se emite la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, en sentido positivo.
- II.7. Que cuenta con poderes para actos de administración, con todas las facultades generales aún las que requieran cláusula especial expresa, en los términos de la ratificación de su nombramiento como administrador único, según consta en el testimonio de la escritura pública número 106966, de fecha 17 de noviembre de 2010, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Javier Arce Gargollo, Notario Público Número 74 del Distrito Federal hoy Ciudad de México, declarando bajo protesta de decir verdad, que a la fecha, dichas facultades no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna, asimismo, se identifica con su credencial para votar clave de elector [REDACTED], expedida por el Registro Federal de Electores del entonces Instituto Federal Electoral hoy Instituto Nacional Electoral.

Eliminado: Una Palabra. Número credencial para votar con fotografía. Fundamento Legal: Art. 116 Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Artículo. 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Lineamiento Trigésimo Octavo Fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información. Motivación: Por tratarse de información de datos personales concernientes a una persona física identificable.

- II.8. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguna de las personas físicas que integran la empresa, desempeña empleo, cargo o comisión en el Servicio Público, en los términos del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, así como que la empresa y ninguno de sus socios se encuentra en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- II.9. Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada se encuentra clasificada como pequeña empresa, de conformidad con lo establecido en el artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.10. Que para los fines y efectos legales del presente contrato, señala como domicilio de su representada el ubicado en Avenida Paseo Lomas Verdes No. 825, interior 238 C, Colonia Lomas Verdes, 3ª Sección, C.P. 53120, en el Municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México.

### III. AMBAS PARTES DECLARAN:

- III.1. Que están de acuerdo en que los apartados, títulos e incisos del presente contrato, únicamente se asignan para fines de claridad y de referencia y de ninguna manera se consideran como interpretación de condiciones del texto de este contrato.
- III.2. Que se reconocen la personalidad y facultades con las que se ostentan y manifiestan que las facultades con que actúan no les han sido revocadas o modificadas en forma alguna, por lo que están conformes en obligarse de acuerdo a las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.** El INSTITUTO FONACOT encomienda al PRESTADOR y éste se obliga a llevar a cabo la prestación de Generación de Estudios de Mercado de Inteligencia Comercial 2016; de conformidad con la descripción, especificaciones y entregables contenidos en el ANEXO I "Características Técnicas del servicio", anexo que se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del mismo; para lo cual el PRESTADOR pondrá toda su experiencia y capacidad, dedicándole todo el tiempo que sea necesario.

**SEGUNDA. PRECIOS UNITARIOS.** El INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR por los servicios objeto del presente contrato, los precios unitarios detallados en la "Propuesta Económica" del PRESTADOR que como ANEXO II, se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las partes formará parte integrante del mismo.

Los precios son en moneda nacional y serán considerados fijos hasta que concluya la relación contractual, debiendo incluir el PRESTADOR todos los costos involucrados, considerando todos los conceptos del servicio que requiere el INSTITUTO FONACOT, por lo que el PRESTADOR no podrá agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

Asimismo, el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, no pagará al PRESTADOR aquellos servicios solicitados y no proporcionados.

**TERCERA. MONTO TOTAL DEL CONTRATO.** Por la totalidad de los servicios efectivamente devengados a que se refiere el presente contrato, el INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR la cantidad de \$5'345,232.00 (Cinco millones trescientos cuarenta y cinco mil doscientos treinta y dos pesos, 00/100, Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado, en términos de la "Propuesta Económica" del PRESTADOR.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el PRESTADOR deba efectuar en su caso por concepto de penas convencionales.

Si el PRESTADOR realiza trabajos por mayor valor del indicado, independientemente de la responsabilidad en que incurra por la ejecución de los trabajos excedentes, no tendrá derecho a reclamar pago alguno por ello.

**CUARTA. FORMA DE PAGO.** En el presente servicio no se otorgarán anticipos.

Para que la obligación de pago se haga exigible, el PRESTADOR deberá presentar a partir del día hábil siguiente a la entrega de los trabajos realizados, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que ampare el 100% de los servicios realizados, consistente en entregables, reportes y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación, el PRESTADOR deberá emitir comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), que son facturas electrónicas que el PRESTADOR pondrá a disposición del INSTITUTO FONACOT en archivo XML (archivo electrónico del comprobante fiscal digital por Internet) y de manera adicional entregará la representación de las facturas electrónicas en un documento impreso en papel, estas últimas debidamente selladas y firmadas por el Administrador del Contrato, desglosando el impuesto al Valor Agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

El INSTITUTO FONACOT cubrirá al PRESTADOR la cantidad señalada en la cláusula que antecede, mediante los pagos que correspondan por cada uno de los entregables estipulados en el apartado IV. Entregables y en el punto III Consideraciones Generales del Estudio 3 – Benchmarking, del ANEXO I "Características Técnicas del servicio" y que hayan sido concluidos por parte del PRESTADOR y previa validación a plena satisfacción del Administrador de Contrato, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta

posterior a la presentación del comprobante o comprobantes fiscales a que se hizo referencia en el párrafo anterior.

Los comprobantes fiscales que expida el PRESTADOR, deberán cumplir con los requisitos contenidos en el artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación y la representación impresa de las facturas electrónicas que constará en un documento impreso en papel, deberá contar con el visto bueno del Administrador del Contrato.

El PRESTADOR podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la institución citada en esta cláusula, siempre que dé aviso al INSTITUTO FONACOT por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la presentación de la factura.

**QUINTA. PAGOS.** Para el pago de los servicios efectivamente proporcionados, el PRESTADOR deberá entregar lo siguiente:

- a. 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

INSTITUTO FONACOT  
STPS  
JURIDICO Fonacot  
REVISADO

Eliminado: 2 Renglon  
Datos de la Cuenta Bancaria  
(No. de Cuenta, CLABE,  
Sucursal y Plaza)  
Fundamento Legal: Art. 116  
Ley General de Transparencia y  
Acceso a la Información Pública  
Artículo 113 fracción II de la  
Ley Federal de Transparencia y  
Acceso a la Información  
Pública; y Artículos 46 y 142  
Ley de Instituciones de Crédito;  
así como los lineamientos  
Trigésimo Octavo Fracción III y  
Cuadragésimo Segundo  
Fracciones I y II de los  
Lineamientos Generales en  
Materia de Clasificación y  
Desclasificación de la  
Información. Motivación: Por  
tratarse de información que  
identifica un Secreto Bancario.

ampara. Dichos comprobantes serán entregados en las oficinas del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, 5° piso, en la Subdirección General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados, así mismo deberá ser enviada a los correos electrónicos [alejandro.landin@fonacot.gob.mx](mailto:alejandro.landin@fonacot.gob.mx) con copia a [jezabel.bueno@fonacot.gob.mx](mailto:jezabel.bueno@fonacot.gob.mx) en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

- b. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para efectos de contabilizar el plazo a que hace referencia el primer párrafo del artículo 51 de la Ley mencionada, se tendrán como recibidos los comprobantes fiscales citados en el inciso anterior que reúnan los requisitos fiscales correspondientes, a partir de que el PRESTADOR los entregue al INSTITUTO FONACOT, al momento de concluir la prestación total o parcial del servicio, conforme a los términos del contrato celebrado y el INSTITUTO FONACOT los reciba a satisfacción, en los términos de los lineamientos que emita la Secretaría de la Función Pública para promover la agilización del pago.

Dentro de los veinte días naturales contados a partir de la entrega de los comprobantes fiscales, previa prestación de los servicios, en los términos del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT deberá requerir en su caso, al PRESTADOR, la corrección de errores o deficiencias contenidos en dichos comprobantes fiscales que reúnan los requisitos fiscales correspondientes; tramitar el pago de esos comprobantes fiscales y realizar el pago al PRESTADOR.

El INSTITUTO FONACOT dará al PRESTADOR la opción de recibir el pago por medios electrónicos.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 del Reglamento referido, en caso de que los comprobantes fiscales entregados por el PRESTADOR para su pago, presenten errores o deficiencias, el INSTITUTO FONACOT dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al PRESTADOR las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el PRESTADOR presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**SEXTA. VIGENCIA.** La vigencia del presente contrato será del 15 de junio al 31 de diciembre de 2016, la cual será forzosa para el PRESTADOR y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT.

Si terminada la vigencia de este contrato, el INSTITUTO FONACOT tuviera la necesidad de seguir utilizando los servicios del PRESTADOR, se requerirá la celebración de un nuevo contrato.

**SÉPTIMA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** El PRESTADOR garantizará el cumplimiento del presente contrato entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, póliza de fianza expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INSTITUTO FONACOT), por un importe equivalente al 10% (Diez por ciento) del monto total del presente contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado y deberá estar vigente hasta la total aceptación del INSTITUTO FONACOT respecto de la prestación de los servicios, debiéndose obtener la cancelación correspondiente, según lo previsto en la fracción III, del artículo 85 del Reglamento de dicha Ley.



Esta garantía permanecerá bajo custodia del INSTITUTO FONACOT y su devolución se hará a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, mediante autorización por escrito, una vez que se hayan satisfecho las obligaciones materia de contratación a cargo del PRESTADOR, en los términos y condiciones establecidos.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando la forma de garantía sea mediante fianza, la póliza de fianza correspondiente deberá contener en su texto, como mínimo, las siguientes previsiones:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a las estipulaciones contenidas en el contrato celebrado entre LS SERVICIOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V., y el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, derivado del procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta de Servicios No. LA-014P7R001-E204-2016.
- b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales, para lo cual se requerirá la respectiva manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme.
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en el artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 95 Bis de dicha Ley.

Que la institución afianzadora otorga expresamente y en forma automática, sin necesidad de que medie aviso, su consentimiento en términos del artículo 119 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, en caso de que el INSTITUTO FONACOT decida otorgar prórrogas y/o esperas al PRESTADOR.

En el supuesto de rescisión de este contrato por causas imputables al PRESTADOR, la fianza se hará exigible de inmediato sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente.

**OCTAVA. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.** La fianza a que se refiere la cláusula que antecede será cancelada por el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, una vez que el PRESTADOR demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato; para cancelar la fianza será indispensable la constancia de cumplimiento total de las obligaciones, donde conste la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT en ese sentido, con fundamento en el artículo 103, fracción I, inciso b, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**NOVENA. RESPONSABILIDAD CIVIL.** El PRESTADOR se compromete ante el INSTITUTO FONACOT a responder por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar el ejercicio del presente contrato y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización.

**DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.** El PRESTADOR se obliga a:

- a) Cumplir totalmente y a satisfacción del INSTITUTO FONACOT con el servicio objeto del presente contrato.
- b) Contar con el personal profesional y técnicos especializados en el ramo, suficiente para la ejecución, operación y supervisión continua de los servicios.

**DÉCIMA PRIMERA. CALIDAD DEL SERVICIO.** El PRESTADOR quedará obligado ante el INSTITUTO FONACOT a responder de la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el presente contrato, en lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y/o en la legislación aplicable.

El PRESTADOR deberá contar con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, refacciones técnicas y equipos adecuados, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios objeto del presente contrato sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción del INSTITUTO FONACOT.

El personal autorizado del INSTITUTO FONACOT, cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto del presente contrato.

El PRESTADOR manifiesta su conformidad para que el INSTITUTO FONACOT supervise los servicios que se compromete a proporcionar. Dicha supervisión no exime ni libera al PRESTADOR de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud de este contrato.

El INSTITUTO FONACOT podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, obligándose el PRESTADOR en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para el INSTITUTO FONACOT.

**DÉCIMA SEGUNDA. OBSERVACIONES AL SERVICIO.** Conviene las partes en que el INSTITUTO FONACOT queda facultado para hacer las observaciones que estime pertinentes para la mejor prestación del SERVICIO, las cuales serán atendidas de inmediato por el PRESTADOR.

**DÉCIMA TERCERA. IMPUESTOS Y DERECHOS.** Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la contratación de los servicios, serán pagados por cada una de las partes, según corresponda, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

**DÉCIMA CUARTA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.** El PRESTADOR no podrá en forma alguna subcontratar el servicio objeto del presente contrato, así como tampoco deberá ceder ni transferir en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados de este contrato, salvo los derechos de cobro, mismos que sólo podrán ser cedidos con la aceptación expresa que por escrito otorgue el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR, conforme a lo establecido en el último párrafo del artículo 46, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA QUINTA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS.** El PRESTADOR se obliga con el INSTITUTO FONACOT, a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar al INSTITUTO FONACOT o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios contratados viola derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. En tal virtud, el PRESTADOR manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de



conformidad con el Artículo 53 de la Ley 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 el Artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA OCTAVA. DEDUCTIVAS.** El INSTITUTO FONACOT aplicará al PRESTADOR deductivas por concepto de deducción al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que incurra el PRESTADOR respecto a las partidas o conceptos que integran el presente contrato, de conformidad con lo siguiente:

- Un monto equivalente al 1% (uno por ciento) del costo total del servicio por cada día en el cumplimiento parcial o deficiente de las actividades señaladas en el cronograma de actividades del numeral "III. Entregables" del ANEXO I "Características Técnicas del servicio"

El límite de incumplimiento por la aplicación de deductivas, a partir del cual se podrá proceder a rescindir el contrato será del 10% (diez por ciento) del importe total del contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, que corresponde al importe de la garantía de cumplimiento.

**DÉCIMA NOVENA. SANCIONES.** Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato, cuando el PRESTADOR incumpla a cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas a él imputables; teniendo el INSTITUTO FONACOT facultad potestativa para rescindir el presente contrato.

La aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Independientemente de lo anterior, cuando el PRESTADOR incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a él, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves al INSTITUTO FONACOT, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del contrato o durante la vigencia del mismo, se hará acreedor a las sanciones establecidas en los artículos 59 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**VIGÉSIMA. PAGOS EN EXCESO.** De conformidad con lo previsto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público tratándose de pagos en exceso que haya recibido el PRESTADOR, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa de recargo que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del INSTITUTO FONACOT.

En caso de rescisión del contrato, el PRESTADOR deberá reintegrar el anticipo y, en su caso, los pagos progresivos que haya recibido más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre el monto del anticipo no amortizado y 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 del INSTITUTO FONACOT.

**VIGÉSIMA PRIMERA. RESPONSABILIDAD LABORAL.** El PRESTADOR bajo su más estricta responsabilidad podrá nombrar los auxiliares, especialistas o técnicos que requiera para la

prestación del servicio materia del presente contrato, en el entendido de que asumirá 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 como patrón de las personas que en su caso designe como sus auxiliares, especialistas o técnicos para llevar a cabo el objeto del presente contrato, será el único responsable 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 es el único responsable 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 o, en su caso, contra el INSTITUTO FONACOT por dicho concepto.

En caso de que las personas designadas por el PRESTADOR como sus auxiliares, especialistas o técnicos, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, el PRESTADOR asumirá la responsabilidad, dejando libre al INSTITUTO FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

Asimismo, el PRESTADOR se obliga en el supuesto de que para la prestación del servicio objeto de este contrato, requiera del uso intensivo de mano de obra y que ésta implique un costo superior al treinta por ciento del monto total del presente contrato, cumplirá durante la vigencia del mismo, con la inscripción y pago de cuotas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, por lo que de manera bimestral entregará al INSTITUTO FONACOT, las constancias de cumplimiento.

El PRESTADOR se obliga a cubrir al INSTITUTO FONACOT los gastos y costas judiciales erogadas por este último, a causa de que concurra cualquier circunstancia planteada en la presente cláusula.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.** Serán causas de rescisión del presente contrato, sin responsabilidad para el INSTITUTO FONACOT, si el PRESTADOR:

- A) No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha pactada.
- B) No ejecuta los servicios de conformidad a lo establecido en el presente contrato, o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- C) Suspende injustificadamente los servicios materia del presente contrato.
- D) Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- E) Cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.
- F) No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación de los servicios contratados.
- G) Cuando el importe que se haya deducido, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

- H) Se declara en concurso mercantil o le sobreviniere una huelga o por cualquier causa análoga.
- I) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato y en su anexo.

**VIGÉSIMA TERCERA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.** El incumplimiento del PRESTADOR a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente contrato, lo hará rescindible en cualquier momento y sin necesidad de juicio o declaración judicial previa, para lo cual el INSTITUTO FONACOT deberá motivar la rescisión en alguna de las causales previstas para tal efecto. Si es el PRESTADOR quien decide rescindir el contrato será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente; lo anterior, con fundamento en lo previsto en los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 y 99 de su Reglamento, bajo el siguiente procedimiento:

1. Se iniciará a partir de que al PRESTADOR le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
2. Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;
3. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá estar debidamente fundada, motivada y comunicada al PRESTADOR dentro de los 15 (quince) días siguientes a lo señalado en el punto 1; y,
4. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el INSTITUTO FONACOT por concepto de los servicios recibidos hasta el momento de la rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciera prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del INSTITUTO FONACOT de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

Al no dar por rescindido el contrato, el INSTITUTO FONACOT establecerá con el PRESTADOR otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificadorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el supuesto del cuarto párrafo del artículo 54 de la Ley mencionada, el INSTITUTO FONACOT elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato, resultarían más inconvenientes.

Cuando por motivo del atraso en la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio

fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se considerará nulo.

**VIGÉSIMA CUARTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.** El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación al PRESTADOR, cuando por convenir a los intereses del INSTITUTO FONACOT así lo determine; cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al INSTITUTO FONACOT, quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar al PRESTADOR los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

El PRESTADOR 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 del servicio, según corresponda.

Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del PRESTADOR.

Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento.

**VIGÉSIMA QUINTA. CONFIDENCIALIDAD.** Con motivo de la prestación del SERVICIO contratado, el INSTITUTO FONACOT proporcionará al PRESTADOR toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el PRESTADOR 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, así como toda la información que el PRESTADOR 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 Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, debiendo el PRESTADOR 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.

**VIGÉSIMA SEXTA. UTILIZACION DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.** Con la información que sea proporcionada al PRESTADOR, éste se obliga a:

- a) Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo del servicio, únicamente para prestar el objeto de este contrato.
- b) Limitar la revelación de la información y documentación a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla, haciéndose responsable del uso que dichas personas puedan hacer de la misma.
- c) No hacer copias de la información, sin la autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.

- d) No revelar a ningún tercero la información sin la previa autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- e) Una vez concluida la vigencia del presente contrato, el PRESTADOR entregará al INSTITUTO FONACOT todo el material y copias que contenga la información confidencial recabada o que le haya sido proporcionada por el INSTITUTO FONACOT, así como la documentación e información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida con motivo del desempeño de sus actividades materia de contratación.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Cuando durante la vigencia del contrato sobrevinieren causas de fuerza mayor o de caso fortuito, el INSTITUTO FONACOT podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos servicios efectivamente devengados.

Cuando dicha suspensión obedezca a causas imputables al INSTITUTO FONACOT, el PRESTADOR tendrá derecho al pago de los gastos no recuperables durante el tiempo en que dure esta suspensión.

En cualquiera de los casos anteriores, el plazo de suspensión no podrá ser mayor a 10 (diez) días naturales, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada de este contrato, previa solicitud del Administrador del mismo.

**VIGÉSIMA OCTAVA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.** Ninguna de las partes será responsable por cualquier retraso o incumplimiento de este contrato que resulte de caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles al INSTITUTO FONACOT, en la inteligencia de que, una vez superados los dos primeros eventos, se reanudará la prestación de los servicios objeto del presente contrato, si así lo manifiesta el INSTITUTO FONACOT.

Para los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, el PRESTADOR deberá notificar y acreditar dicha situación al INSTITUTO FONACOT, previo al vencimiento de las fechas de cumplimiento estipuladas originalmente; igual procedimiento llevará a cabo el INSTITUTO FONACOT, para el caso de que por causas atribuibles a éste, no se cumpla con el servicio en las fechas pactadas, procediéndose a modificar el presente contrato a efecto de diferir la fecha para la prestación de los servicios. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso, lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

Se entiende por caso fortuito o fuerza mayor cualquier acontecimiento imprevisible e insuperable que impida a las partes afectadas el cumplimiento de sus obligaciones bajo este contrato, si dicho evento se encuentra mas allá del control razonable de dicha parte, y no es resultado de su falta o negligencia, y si dicha parte no ha sido capaz de superar dicho acontecimiento mediante el ejercicio de la debida diligencia. Sujeto a la satisfacción de las condiciones precedentes, el caso fortuito o fuerza mayor incluirá, en forma enunciativa y no limitativa:

- A) Fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones y terremotos;
- B) Incendios;
- C) Guerras, disturbios civiles, motines, insurrecciones y sabotaje;
- D) Huelgas u otras disputas laborales en México; y
- E) Leyes de aplicación general de cualquier autoridad gubernamental.
- F) Queda expresamente convenido que caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos:

- i. Incumplimiento de cualquier obligación contractual de las partes para la realización de los servicios, excepto y en la medida en que dicho retraso en la entrega sea causado por un caso fortuito o fuerza mayor; o
- ii. Cualquier acto u omisión derivados de la falta de previsión por parte del PRESTADOR.

**VIGÉSIMA NOVENA. PRÓRROGAS Y/O DIFERIMIENTOS.** La fecha de inicio o de terminación total de los servicios o las fechas parciales de cumplimiento de los entregables, podrán ser prorrogadas en los siguientes casos:

- A) Por caso fortuito o fuerza mayor, en este supuesto, será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato, y solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente o previo al vencimiento de la fecha que corresponda al cumplimiento de la obligación, acompañando las pruebas que permitan corroborar que dicho evento actualiza los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.
- B) Si el servidor público designado como Administrador del Contrato por el INSTITUTO FONACOT ordena al PRESTADOR la suspensión de la totalidad o parte de los servicios.
- C) Si los servicios no pueden ser realizados o son retrasados debido a cualquier acto u omisión del INSTITUTO FONACOT. En este supuesto, será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato, solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT, inmediatamente o previo al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan acreditar que el evento es imputable al INSTITUTO FONACOT.

En los supuestos establecidos en los incisos A) y C), el Administrador del Contrato analizará la solicitud, así como los razonamientos y documentación comprobatoria que presente el PRESTADOR, notificándole por escrito si se concede o no la prórroga, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud del PRESTADOR.

En los casos de los incisos A), B) y C), la prórroga será formalizada mediante la celebración de un convenio entre las partes.

**TRIGÉSIMA. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.** De conformidad con lo previsto en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Lic. Martín Alejandro Landín Boyer, en su carácter de Subdirector General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados, será el encargado de vigilar y administrar el cumplimiento del presente contrato.

**TRIGÉSIMA PRIMERA. DISCREPANCIA.** El PRESTADOR acepta que en caso de discrepancia entre la convocatoria del proceso de contratación o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, de los cuales deriva el presente instrumento, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DISTINTOS AL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREVISTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.** En principio, la solución de las controversias que pudieran surgir entre el PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT se resolverán siguiendo las disposiciones contenidas en el Título Sexto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, según lo establece el artículo 15 de la ley mencionada.

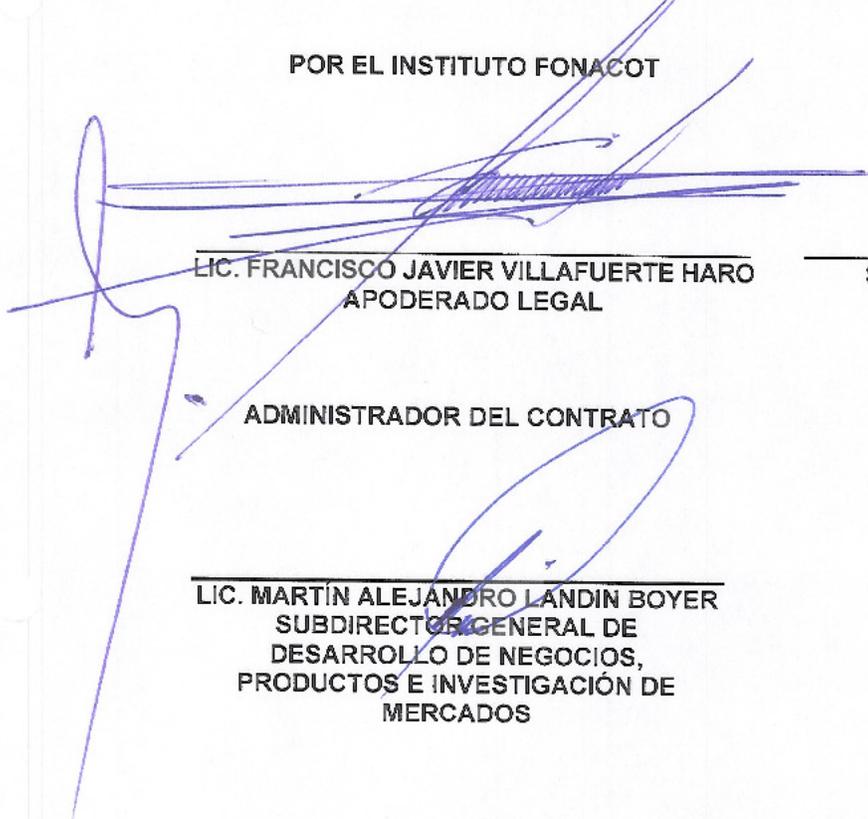
**TRIGÉSIMA TERCERA. PROCEDIMIENTO PARA LA CONCILIACIÓN.** El PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en el artículo 77 de la citada ley, podrán en cualquier momento, presentar ante la Secretaría de la Función Pública la solicitud de conciliación, en caso de que hubiere desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, conforme al procedimiento establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la referida ley.

**TRIGÉSIMA CUARTA. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.** Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes, particularmente a la de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; a la Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y a sus respectivos Reglamentos; al Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles; así como todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal al INSTITUTO FONACOT le resulten aplicables, así como a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, por lo que renuncian al fuero que por razón de sus domicilios presentes y futuros les correspondan o les llegaren a corresponder.

**LEÍDO EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN ÉL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y LO FIRMAN POR TRIPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 15 DE JUNIO DEL 2016, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.**

**POR EL INSTITUTO FONACOT**

**POR EL PRESTADOR**

  
\_\_\_\_\_  
**LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO**  
**APODERADO LEGAL**

  
\_\_\_\_\_  
**SR. MANUEL GENEL PÉREZ**  
**APODERADO LEGAL**

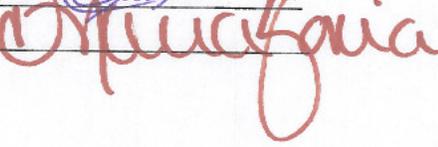
**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

  
\_\_\_\_\_  
**LIC. MARTÍN ALEJANDRO LANDIN BOYER**  
**SUBDIRECTOR GENERAL DE**  
**DESARROLLO DE NEGOCIOS,**  
**PRODUCTOS E INVESTIGACIÓN DE**  
**MERCADOS**

CONTRATO No. I-SD-2016-062

Visto bueno del área Administrativa 

Elaboró: Lic. Celia Najera Alarcon 

Supervisó: Lic. Dora Nava Garcia 

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

Naucalpan, Estado de México, 10 de junio de 2016

ANEXO 13

"CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO"

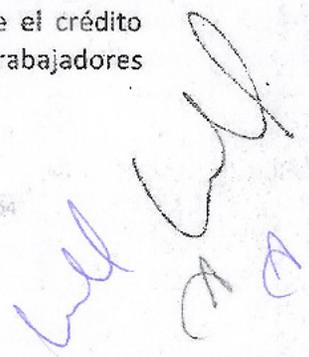
LS Servicios y Soluciones, S.A. de C.V. con base en el Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" hace su propuesta de servicios.

I. ANTECEDENTES DEL CLIENTE: INSTITUTO FONACOT

El Instituto FONACOT dicta que colabora con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en su esfuerzo por mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de sus familias contribuyendo así al desarrollo y crecimiento del país. El Plan de Trabajo del Instituto FONACOT está alineado a las acciones definidas por el Gobierno Federal en el Eje Rector México Próspero del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 para perfeccionar los sistemas y procedimientos de los derechos de los trabajadores mediante el otorgamiento de créditos accesibles y sostenibles a trabajadores formales.

Con lo cual busca dar una mejor y mayor atención al universo de trabajadores mexicanos, el Instituto FONACOT, tiene presencia a nivel nacional, a través de sus Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza, así como con módulos de representación en distintas ciudades del Interior de la República Mexicana.

Derivado de lo anterior, es obligación normativa y funcional del Instituto FONACOT proporcionar información del mercado, su comportamiento e indicadores que permitan mejorar la oferta de créditos que otorga el Instituto FONACOT, explorar las circunstancias de los créditos que se ofrecen en el mercado para poder hacer los ajustes que sean necesarios al producto, logrando así sustentar y fundamentar que el crédito FONACOT es uno de los créditos más accesibles y sostenibles para los trabajadores formales del país.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

Así mismo existen diversas variables a estudiar dentro de los grupos y/o población objetivo del Instituto FONACOT, entre los cuales destacan:

1. Trabajadores Cautivos del Instituto FONACOT y que son sujetos a crédito
2. Trabajadores Potenciales, aquellos que aún no se han acercado al Instituto FONACOT y que son sujetos a crédito.
3. Centros de Trabajo, son aquellas empresas o patrones mediante los cuales se les permite dar acceso al crédito FONACOT a sus empleados.

A continuación se plantea el breve resumen del panorama actual proporcionado por el Instituto FONACOT y por lo que surgió la necesidad de realizar los siguientes 4 estudios de mercado:

**Estudio 1 – Estudio Cuantitativo y Cualitativo en Centros de Trabajo afiliados al FONACOT con baja o nula colocación de créditos FONACOT**

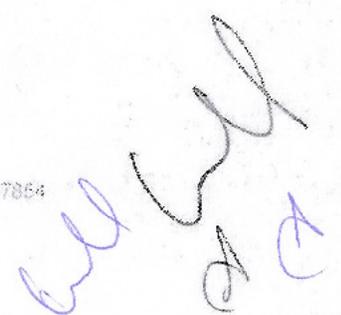
Actualmente el Instituto FONACOT cuenta con aproximadamente 40,000 Centros de Trabajo que se encuentran en estatus activo, preparados para colocar créditos, sin embargo, su colocación es poca o nula. El objetivo fundamental de este estudio es conocer las barreras, con el personal de Recursos Humanos y con los propios trabajadores no usuarios, que están impidiendo la colocación de créditos.

**Objetivos Generales:**

- 1.- Identificar los insights<sup>1</sup> relacionados a crédito Fonacot que expliquen los razonamientos y sentimientos alrededor de los motivadores /desmotivadores para contratar un crédito y conocer el beneficio único y diferenciado vs otros créditos del mercado para de esa manera, capitalizarlo en campañas de comunicación efectivas y/o mejoras en los procesos, productos o canales actuales.
- 2.- Identificar las principales causas por las que las personas de Recursos Humanos en los Centros de Trabajo afiliados no realizan la difusión de créditos FONACOT a sus trabajadores.

**Lineamientos:**

Objetivos particulares del objetivo 1



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

- O1 Identificar las necesidades de crédito y cómo se conceptualiza a nivel afectivo.
- O2 Identificar las percepciones de las diferentes marcas y de sus campañas publicitarias de instituciones crediticias y de sus diferentes productos.
- O3 Identificar la percepción del crédito del cliente y la de otros créditos del mercado (diferencias y similitudes).
- O4 Identificar quiénes y de qué forma participan en la toma de decisión para contratar un crédito.
- O5 Conocer el proceso de la toma de decisión (árbol de decisión) para adquirir un crédito.
- O6 Obtener las narraciones de las experiencias previas con créditos: positivas y negativas.
- O7 Definir los frenos y motivadores para la contratación de crédito (argumentos a favor y en contra).
- O8 Identificar los insights persuasivos que mueven hacia la contratación.

Objetivos Particulares del objetivo 2:

- O1 Identificar las barreras en los Centros de Trabajo afiliados que evitan la colocación de los créditos a sus trabajadores.
- O2 Identificar la percepción del crédito FONACOT en los Centros de Trabajo Afiliados.
- O3 Conocer el proceso de la toma de decisión en los Centros de Trabajo Afiliados para la colocación de créditos en los trabajadores.
- O4 Identificar quiénes y de qué forma participan en la toma de decisión para difundir el crédito FONACOT en los Centros de Trabajo Afiliados.
- O5 Obtener las narraciones de las experiencias previas con créditos: positivas y negativas.
- O7 Identificar los insights persuasivos que mueven hacia la contratación.
- O8 Identificar qué otras empresas prestan el mismo servicio en el Centro de Trabajo afiliado.

*Insights es una comprensión fresca y no todavía obvia de las creencias, valores, hábitos, deseos, motivos, emociones o necesidades del cliente que, al identificarse, puede convertirse en base para una ventaja competitiva ya que afectan directamente su forma de pensar, sentir y actuar*



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

**Metodología Cualitativa:**

EVALUACIÓN CUALITATIVA	
Objetivo	Evaluación de mercado FONACOT
Tipo de Investigación	Cualitativo
Método de Investigación	Entrevistas a profundidad
Instrumento de Evaluación	Guía de Tópicos semi estructurada
Target	Titulares de áreas de Recursos Humanos o Relaciones Laborales de empresas afiliadas a FONACOT
Cobertura	5 Zonas – 2 por plaza seleccionada (Ver Tabla de Zonas)
Número de casos	240 entrevistas a profundidad (24 entrevistas por ciudad, 2 ciudades por Zona)
Duración del Proyecto	8 semanas

EVALUACIÓN CUALITATIVA	
Objetivo	Evaluación de mercado FONACOT
Tipo de Investigación	Cualitativo
Método de Investigación	Sesiones de Grupo (Focus Group)
Instrumento de Evaluación	Guía de Tópicos semi estructurada
Target	Trabajadores no usuarios de Centros de Trabajo afiliados a FONACOT, que tengan baja colocación. Los Centros de Trabajo podrán ser los mismos en los cuáles se realizaron las entrevistas a profundidad con los responsables de Recursos Humanos.
Cobertura	5 Zonas – 2 por plaza seleccionada (Ver Tabla de Zonas)
Número de casos	4 Sesiones de Grupo en cada ciudad (40 sesiones de grupo en total: 2 ciudades por Zona, 4 sesiones en cada ciudad)
Duración del Proyecto	6 semanas y media



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

**Metodología Cuantitativa:**

EVALUACIÓN CUANTITATIVA	
Objetivo	Evaluación de mercado FONACOT
Tipo de Investigación	Cuantitativo
Método de Investigación	Encuestas Cara a Cara – Estudio 1
Instrumento de Evaluación	Cuestionario estructurado
Target	Personal que labore en las empresas que designe el administrador del contrato
Cobertura	5 Zonas – 2 por plaza seleccionada (Ver Tabla de Zonas)
Número de casos	250 encuestas cara a cara (25 encuestas por ciudad: 2 ciudades por Zona, 50 sesiones por zona)
Duración del Proyecto	7 semanas

**Zonas FONACOT:**

ZONA A METROPOLITANA - CENTRO		ZONA B OCCIDENTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN	CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Tacubaya	Tacubaya		Guadalajara
Portales	Portales		Federalismo
Tlalnepantla	Tlalnepantla	Guadalajara Abastos	Manzanillo
	Cuautitlán Izcalli		Colima
Vallejo	Vallejo	Aguascalientes	Aguascalientes
	Ecatepec	Tepic	Tepic
	Congreso del Trabajo		Puerto Vallarta
Zaragoza	Zaragoza	León	León
	Chalco		Celaya
	Texcoco		Irapuato
Pachuca	Pachuca		Morelia
	Tizayuca	Morelia	Lázaro Cárdenas
	Cuernavaca		Uruapan
Cuernavaca	Cuautla		Zamora
	Acapulco	Querétaro	Querétaro
	Chilpancingo		San Juan del Río
Puebla	Puebla		
	Flaxcala		
	Tehuacán		
Oaxaca	Oaxaca		
	Tuxtepec		
Toluca	Toluca		



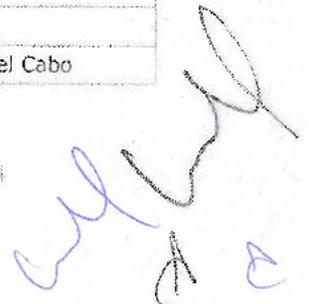
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

ZONA C NORESTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Monterrey	Monterrey
	Monterrey II
	Reynosa
	Nuevo Laredo
San Luis Potosí	San Luis Potosí
	Zacatecas
	Cd. Valles
	Fresnillo
Durango	Durango
	Gómez Palacio
Saltillo	Saltillo
	Cd. Acuña
	Monclova
	Piedras Negras
Torreón	Torreón
Tampico	Tampico
	Cd. Victoria
	Mtamoros

ZONA D SURESTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Mérida	Mérida
	Campeche
Cancún	Cancún
	Chetumal
	Cozumel
	Playa del Carmen
Tuxtla Gutiérrez	Tuxtla Gutiérrez
	Tapachula
Veracruz	Veracruz
	Córdoba
	Coatzacoalcos
	Xalapa
Villahermosa	Villahermosa
	Cd. del Carmen

ZONA E NORTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Chihuahua	Chihuahua
	Delicias
	Cd. Juárez
Mexicali	Mexicali
Tijuana	Tijuana
	Ensenada
Hermosillo	Hermosillo
	Cd. Obregón
	Empalme
	Nogales
Culiacán	Culiacán
	Mazatlán
	Los Mochis
La Paz	La Paz
	San José del Cabo



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

**Resultados y entregables:**

**Resultados**

- Entendimiento de la percepción de FONACOT como prestación
- Manejo del crédito dentro de la empresa
- Análisis de las principales áreas de oportunidad
- Barreras de entrada o promoción dentro de las empresas del crédito FONACOT.
- Expectativas y realidades.

**Entregables**

- Presentación electrónica de resultados (powerpoint) y presentación por escrito
- Junta de presentación (Cd. De México)
- Video de sesiones de grupo
- Audios entrevistas a profundidad
- Base de datos de encuestas cara a cara y todo lo que se menciona en el presente "Anexo 13" sección "Entregables"

**Estudio 2 – Estudio Cualitativo y Cuantitativo a Trabajadores usuarios del crédito FONACOT**

La meta comercial del Instituto FONACOT busca la colocación de créditos nuevos y llegar a más trabajadores mexicanos que obtengan los beneficios del crédito, sin embargo, actualmente la recurrencia supera los porcentajes vs usuarios nuevos. El objetivo principal de este estudio será conocer las ventajas y desventajas en ambos usuarios del crédito para proponer estrategias de colocación y/o mejoras en los procesos actuales para incrementar el número de usuarios nuevos.

**Objetivos Particulares del Estudio 2:**

- O1** Identificar los insights <sup>1</sup> persuasivos que mueven hacia la contratación de un crédito Fonacot.
- O2** Identificar la percepción del crédito Fonacot en el trabajador con la de otros créditos del mercado (diferencias y similitudes).
- O3** Conocer el proceso de la toma de decisión (árbol de decisión) para adquirir un crédito por parte de los trabajadores.



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

**05** Definir los frenos y motivadores para la contratación de crédito (argumentos a favor y en contra).

**06** Identificar las necesidades de crédito y cómo se conceptualiza a nivel afectivo.

**07** Identificar la percepción del crédito del trabajador y la de otros créditos del mercado (diferencias y similitudes).

**08** Identificar quiénes y de qué forma participan en la toma de decisión para contratar un crédito.

**09** Obtener las narraciones de las experiencias al contratar un crédito Fonacot

*1 insights estructural: Es el conocimiento consciente o inconsciente del sujeto que adquiere, emplea y proyecta por medio de la unión de estructuras.*

**Metodología Cualitativa**

EVALUACIÓN CUALITATIVA	
Objetivo	Evaluación de mercado FONACOT
Tipo de Investigación	Cualitativa
Método de Investigación	Entrevistas a profundidad
Instrumento de Evaluación	Cuestionario semi estructurado
Target	Mujeres y hombres de 18 a 60 años de edad Nivel Socio-económico D+, C-y C Usuarios de crédito Fonacot (nuevos y recurrentes) Trabajadores en Centros de Trabajo afiliados al Fonacot Antigüedad laboral comprobable mínimo de 12 meses Percibir de 1 a 7 salarios mínimos, como mínimo
Cobertura	5 Zonas – 2 por plaza seleccionada (Ver Tabla de Zonas)
Número de casos	240 entrevistas a profundidad (24 entrevistas por ciudad, 2 ciudades por Zona)
Duración del Proyecto	8 semanas



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**2.2 Segmentación de Clientes**

El prestador del servicio ganador con los resultados obtenidos, deberá entregar el análisis de segmentación de clientes (nuevos y recurrentes), con propuesta de estrategias que debería seguir el Instituto FONACOT, acorde a cada perfil; puntualizando las estrategias y recomendaciones para el incremento en la penetración y colocación de créditos.

**2.3 Encuestas Telefónicas – Estudio 2 misma segmentación de clientes**

El prestador del servicio ganador deberá realizar 2,500 encuestas telefónicas distribuidas 125 por cada ciudad elegida, 4 ciudades por Zona. Las encuestas telefónicas se requieren sean aplicadas con personal con experiencia en estudios similares para poder obtener los resultados esperados. Así mismo, deberán adecuar la metodología que así proponga el administrador del contrato para cumplir con los objetivos estipulados.

**Metodología Cuantitativa**

EVALUACIÓN CUANTITATIVA	
Objetivo	Evaluación de mercado FONACOT
Tipo de Investigación	Cuantitativa
Método de Investigación	Encuestas Telefónicas
Instrumento de Evaluación	Cuestionario estructurado
Target	Mujeres y hombres de 18 a 60 años de edad Nivel Socio-económico D+, C-y C Usuarios de crédito Fonacot (nuevos y recurrentes) Trabajadores en Centros de Trabajo afiliados al Fonacot Antigüedad laboral comprobable mínimo de 12 meses Percibir de 1 a 7 salarios mínimos, como mínimo
Cobertura	5 Zonas – 4 por plaza seleccionadas (Ver Tabla de Zonas)
Número de casos	2,500 encuestas telefónicas (125 encuestas por ciudad, 4 ciudades por Zona)
Duración del Proyecto	6 semanas y media



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

Zonas FONACOT:

ZONA A METROPOLITANA - CENTRO	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Tacubaya	Tacubaya
Portales	Portales
Tlalzapantla	Tlalzapantla
	Cuautitlán Izcalli
Vallejo	Vallejo
	Ecatepec
	Congreso del Trabajo
Zaragoza	Zaragoza
	Chalco
	Texcoco
Pachuca	Pachuca
	Tizayuca
Cuernavaca	Cuernavaca
	Cuautla
	Acapulco
	Chilpancingo
Puebla	Puebla
	Tlaxcala
	Tehuacan
Oaxaca	Oaxaca
	Tuxtepec
Toluca	Toluca

ZONA B OCCIDENTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Guadalajara Abastos	Guadalajara
	Federalismo
	Manzanillo
	Colima
Aguascalientes	Aguascalientes
Tepic	Tepic
	Puerto Vallarta
León	León
	Celaya
	Irapuato
Morelia	Morelia
	Lázaro Cárdenas
	Uruapan
	Zamora
Querétaro	Querétaro
	San Juan del Río

ZONA C NORESTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Monterrey	Monterrey
	Monterrey II
	Reynosa
	Nuevo Laredo
San Luis Potosí	San Luis Potosí
	Zacatecas
	Cd. Valles
	Fresnillo
Durango	Durango
	Gómez Palacio
Saltillo	Saltillo
	Cd. Acuña
	Monclova
	Piedras Negras
Torreón	Torreón
Tampico	Tampico
	Cd. Victoria
	Matamoros

ZONA D SURESTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Mérida	Mérida
	Campeche
	Cancún
Cancún	Chetumal
	Cozumel
	Playa del Carmen
Tuxtla Gutiérrez	Tuxtla Gutiérrez
	Tapachula
Veracruz	Veracruz
	Córdoba
	Coatzacoalcos
	Xalapa
Villahermosa	Villahermosa
	Cd. del Carmen



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

ZONA E NORTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Chihuahua	Chihuahua
	Delicias
	Cd. Juárez
Mexicali	Mexicali
Tijuana	Tijuana
	Ensenada
Hermosillo	Hermosillo
	Cd. Obregón
	Empalme
	Nogales
Culiacán	Culiacán
	Mazatlán
	Los Mochis
La Paz	La Paz
	San José del Cabo

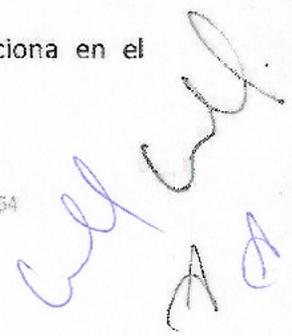
**Resultados y entregables:**

**Resultados**

- Conocimiento de la marca
- Evaluación de la experiencia
- Monitoreo de las áreas generadoras de valor
- Áreas de oportunidad
- Entendimiento de mercado y perfil

**Entregables**

- Presentación electrónica de resultados (powerpoint) y presentación por escrito
- Junta de presentación (Cd. De México)
- Audios de las entrevistas a profundidad
- Base de datos de las encuestas telefónicas y todo lo que se menciona en el presente "Anexo 13" sección "Entregables"



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**Estudio 3 – Benchmarking FONACOT vs Instituciones de Banca Múltiple y SOFOMES –  
Fortalezas y Debilidades del crédito FONACOT**

El Instituto nos comparte su respaldo normativo que a la letra dice: Con fundamento en el artículo 2 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores que a la letra dice:

*Artículo 2: El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores tendrá como objeto promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios. Asimismo, el Instituto deberá actuar bajo criterios que favorezcan el desarrollo social y las condiciones de vida de los trabajadores y de sus familias. Además, deberá ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua, quedando sujeto, entre otras, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.*

Es por ello que se requiere revisar a profundidad las Instituciones Financieras que ofrecen créditos similares al del Instituto FONACOT para poder detectar ventajas y desventajas y poder realizar las mejoras correspondientes de acuerdo a la movilidad actual del mercado.

Se requieren servicios externos especializados ya que el Instituto FONACOT no cuenta con una partida presupuestal y/o rubro en el presupuesto para poder contratar directamente créditos reales por medio del personal del Instituto para analizar el comportamiento del mercado. Adicionalmente, no necesariamente los empleados adscritos a la Dirección de Investigación de Mercados cuentan con la situación social, económica que los trabajadores que solicitan créditos al Instituto ya que intervienen variables en cuanto a sus finanzas personas que pueden impedirlos en el trámite de un crédito, demeritando el posible resultado del estudio.

**Objetivos de la investigación:**

- Monto mínimo y máximo a autorizar
- Tipo de Crédito
- Requisitos de contratación
- Tiempos de contratación y/o autorización
- Frecuencia de pago del crédito
- Canales de pago

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

- Medios de contratación
- Seguros: Vida / Desempleo (costos)
- Ingresos mínimos comprobables
- Edad de contratación
- Antigüedad laboral
- Plazos
- Medios de acceso
- Beneficios
- Comisiones: Ocultas y Públicas
- Apertura
- Tasa de interés: Nominal y Real
- CAT
- Prepagos
- Modelo de atención. Incluyendo medios de contratación
- Promociones actuales
- Conocer la experiencia de contratación
- Intereses (Tasas aplicadas)
- Intereses Moratorios
- Contratos
- Solicitudes (papelería proporcionada por parte de las Instituciones de Banca Múltiple y SOFOMES similares)
- Productos: Ejemplo: si el préstamo de nómina o personal tiene varios productos iguales pero con características diferentes.
- Penas: Es decir, aquellas comisiones que por cancelación o pagos adelantados pudieran aplicar.

**Instituciones:**

- Fonacot\*
- Afirme
- Banamex\*
- BanBajío
- Banco Azteca\*\*
- BanCoppel\*\*
- Banco Famsa\*\*
- Banorte\*
- BanRegio

*Handwritten signature in blue ink*  
A A

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

- BBVA Bancomer\*
- HSBC\*
- Ixe
- Santander\*
- Scotiabank\*
- Más 5 SOFOMES

\* Se realizará la contratación del producto Crédito de Nómina

\*\* Se realizará la contratación del producto Crédito Personal / Préstamo Personal

Así como, una contratación real en 2 SOFOMES.

Mujeres y hombres de 18 a 60 años de edad

Nivel Socio-económico D+, C-y C

Trabajadores en Centros de Trabajo afiliados a la SOFOME

Antigüedad laboral comprobable mínimo de 12 meses

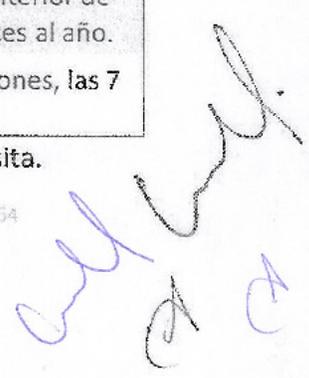
Percibir de 1 a 7 salarios mínimos, como mínimo

**Metodología**

**CUALITATIVA – CUANTITATIVA**

BENCHMARKING	
Objetivo	Evaluación servicio e imagen
Tipo de Investigación	Cualitativo
Método de Investigación	Mystery Shopper (Mezcla de contratación de créditos)
Instrumento de Evaluación	Guía de Información
Target	Bancos e Instituciones financieras que otorguen créditos de nómina y personales (se toma como referencia el perfil de prospecto solicitado en brief)
Cobertura	Zonas a determinar por FONACOT
Número de casos	12 Mystery shopper con contratación de crédito y 7 mystery shoppers para solicitar información (revisión lista anterior de Instituciones y SOFOMES) Se repite el proceso 5 veces al año.
Duración del Proyecto	25 días para cada proceso (incluye las 12 contrataciones, las 7 visitas y las 5 contrataciones de SOFOMES)

**NOTA:** Las visitas se videograbarán / audiograbarán para tener testigo de la visita.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**Resultados, Entregables y Tiempos**

**Resultados**

- Trámites, tiempos, procesos, etc.
- Generadores de indicadores de servicio
- Paramétricos de servicio.
- Áreas de oportunidad y mejoras

**Entregables**

- Presentación electrónica de resultados y copia física
- Junta de presentación de resultados
- Videos y audios de los Shoppers incluyen los entregables que se solicitan en el presente "Anexo 13" sección "Entregables"

**Tiempo**

25 Días para cada levantamiento (incluye las 12 contrataciones, las 7 visitas y las 5 contrataciones de SOFOMES)

**Estudio 4 – Estudio Cuantitativo para la evaluación de la experiencia del trabajador al momento de realizar una contratación real de un crédito FONACOT**

El objetivo principal del estudio de acuerdo a lo estipulado por el Instituto FONACOT, que a la letra dice: se basará en estudiar la calidad del servicio actual en las diferentes sucursales a nivel nacional para poder identificar ventajas y desventajas, dando así cumplimiento a la labor como dependencia de Gobierno, a la atención de recomendaciones que nos brinde la ciudadanía. Para que así, las diversas áreas responsables de la operación del Instituto FONACOT puedan implementar mejoras, tanto en términos legales, operativos y de producto, entre otras.

Finalmente, se requiere la contratación de servicios externos especializados debido que la Subdirección General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados, a través de la Dirección de Investigación de Mercados quién desempeña las funciones de diseñar, coordinar y dirigir los estudios no cuenta con los recursos humanos dentro de la estructura orgánica del Instituto, ni con la infraestructura para realizar las actividades que derivan de una investigación de mercados e inteligencia de mercados a nivel nacional aunado a que personal del Instituto no puede ser juez y parte en la elaboración de los mismos ya que existe un conflicto de intereses por esta situación debe ser un externo



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

quién evalué la situación en estos 4 estudios la situación real del Instituto FONACOT. Por lo que resulta más conveniente contratar un servicio externo especializado en la realización de estudios de mercado, lo que representa mejores condiciones y costos para el Instituto FONACOT.

**Lineamientos**

- O1 Tiempo de espera para atención por parte de algún analista
- O2 Información proporcionada por parte del analista al iniciar el trámite
- O3 Tiempo en la captura de información al momento de la contratación
- O4 Tipo de documentación que solicita y en qué orden se solicita al momento de la contratación
- O5 Realizar preguntas al analista para conocer las posibles respuestas (las preguntas serán proporcionadas por el administrador del contrato 3 días hábiles posteriores a la entrega del oficio de adjudicación, se enviarán vía correo electrónico al prestador del servicio ganador)
- O6 Validación real al momento de realizar las llamadas a las referencias crediticias para grabar audio y conocer la información
- O7 Tiempo de dispersión del efectivo en la cuenta del presta
- O8 Uso de tarjeta FONACOT en diversos giros tales como: tiendas de autoservicio, farmacias, gasolineras y restaurantes.
- O9 Ventajas y Desventajas en la sucursal, comunicación en general
- O10 Trato por parte del analista
- O11 Grabación de todo el proceso de contratación



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

**Metodología Cuantitativa**

EVALUACIÓN CUANTITATIVA	
Objetivo	Evaluación de Mercado FONACOT
Tipo de Investigación	Cuantitativo
Método de Investigación	Encuestas cara a cara
Instrumento de Evaluación	Cuestionario Estructurado
Target	Mujeres y hombres de 18 a 60 años de edad Nivel Socio-económico D+, C-y C Usuarios de crédito Fonacot (nuevos y recurrentes) Trabajadores en Centros de Trabajo afiliados al Fonacot Antigüedad laboral comprobable mínimo de 12 meses Percibir de 1 a 7 salarios mínimos, como mínimo
Cobertura	Zonas a determinar por FONACOT, La cobertura será a nivel nacional en las regiones donde tiene presencia el Instituto FONACOT, que se detallan en el anexo 1 "Tabla de Ciudades" adjuntándolo al final del anexo técnico.
Número de casos	1,000 encuestas cara a cara (50 encuestas por cada ciudad, 4 ciudades por Zona)
Duración del Proyecto	7 semanas



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

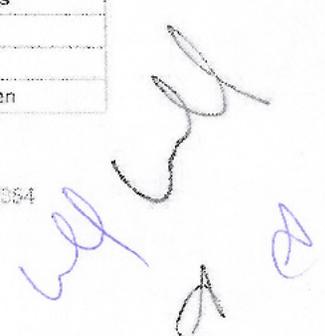
**Zonas FONACOT:**

ZONA A METROPOLITANA - CENTRO	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Tacubaya	Tacubaya
Portales	Portales
Tlalnepantla	Tlalnepantla
	Cuautitlán Izcalli
	Vallejo
Vallejo	Ecatepec
	Congreso del Trabajo
	Zaragoza
Zaragoza	Chalco
	Texcoco
Pachuca	<b>Pachuca</b>
	Tizayuca
	Cuernavaca
Cuernavaca	Cuautla
	Acapulco
	Chilpancingo
	Puebla
Puebla	Tlaxcala
	Tehuacán
Oaxaca	Oaxaca
	Tuxtépéc
Toluca	Toluca

ZONA B OCCIDENTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
	Guadalajara
	Federalismo
Guadalajara Abastos	Manzanillo
	Colima
Aguascalientes	Aguascalientes
Tepic	Tepic
	Puerto Vallarta
León	León
	Celaya
	Irapuato
	Morelia
Morelia	Lázaro Cárdenas
	Uruapan
	Zamora
Querétaro	Querétaro
	San Juan del Río

ZONA C NORESTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
	Monterrey
Monterrey	Monterrey II
	Reynosa
	Nuevo Laredo
San Luis Potosí	San Luis Potosí
	Zacatecas
	Cd. Valles
	Fresnillo
Durango	Durango
	Gómez Palacio
	Saltillo
Saltillo	Cd. Acuña
	Monclova
	Piedras Negras
Torreón	Torreón
Tampico	Tampico
	Cd. Victoria
	Matamoros

ZONA D SURESTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Mérida	Mérida
	Campeche
Cancún	Cancún
	Chetumal
	Cozumel
	Playa del Carmen
Tuxtla Gutiérrez	Tuxtla Gutiérrez
	Tapachula
Veracruz	Veracruz
	Córdoba
	Coatzacoalcas
	Xalapa
Villahermosa	Villahermosa
	Cd. del Carmen



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

ZONA E NORTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Chihuahua	Chihuahua
	Delicias
	Cd. Juárez
Mexicali	Mexicali
Tijuana	Tijuana
	Ensenada
Hermosillo	Hermosillo
	Cd. Obregón
	Empalme
	Nogales
Cuicacán	Cuicacán
	Mazatlán
	Los Mochis
La Paz	La Paz
	San José del Cabo

**Resultados y Entregables**

**Resultados**

- Conocimiento del nivel de satisfacción
- Evaluación de la experiencia
- Monitoreo de las áreas generadoras de valor
- Áreas de oportunidad
- Entendimiento de mercado y perfil

**Entregables**

- Presentación electrónica de resultados (powerpoint) y presentación por escrito
- Junta de presentación (Cd. De México)
- Bases de datos de las encuestas, incluyen los entregables que se solicitan en el presente "Anexo 13" sección "Entregables."



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

“SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL 2016”

LS Servicios y Soluciones, S.A. de C.V. con base en el Anexo 13 “Características Técnicas del Servicio” respetará las características técnicas expresadas en su anexo técnico, que a la letra dice:

**II. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

Se requiere la contratación de un prestador de servicios para el “SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL 2016 “ para el Instituto Fonacot a trabajadores usuarios y no usuarios del crédito FONACOT se solicitarán estudios cuantitativos y cualitativos dependiendo cada estudio.

Resumen de la contratación del Servicio para la Generación de Estudios de Mercado de Inteligencia Comercial 2016:

Estudio	Nombre del Estudio	Temas a Investigar	Metodología	
			Cualitativa	Cuantitativa
1	Estudio cuantitativo y cualitativo en Centro de Trabajo afiliados al FONACOT, con baja o nula colocación de créditos FONACOT.	Frenos y Motivadores para la difusión del crédito FONACOT como derecho de los trabajadores en los Centros de Trabajo, la investigación se realizará con el personal de Recursos Humanos y con trabajadores no usuarios del crédito.	Si Aplica	Si Aplica
2	Estudio cuantitativo y cualitativo a trabajadores usuarios del crédito FONACOT.	Fortalezas y Debilidades del crédito FONACOT en trabajadores usuarios del crédito, nuevos y recurrentes.	Si Aplica	Si Aplica
3	Benchmarking de Créditos	Comparativo con las principales Instituciones Financieras de competencia directa. Contratación real de créditos para identificar tasas y demás características reales en los créditos de nómina y créditos personales.	Si Aplica	No Aplica
4	Estudio Cuanitativo para la evaluación de la experiencia del trabajador al momento de realizar una contratación real de un crédito FONACOT.	Experiencia de compra en los trabajadores usuarios del crédito. Ventajas y Desventajas del servicio al momento de realizar la contratación de un crédito.	No Aplica	Si Aplica

**Definiciones**

El estudio cualitativo se entiende como la interpretación completa de las personas a estudiar (sesiones de grupo y entrevistas a profundidad), analizando las relaciones de significado que se producen en la adquisición de un crédito.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

El estudio cuantitativo tiene por finalidad la cuantificación de la información recolectada. La técnica que se usa para la recolección de datos es la encuesta cuya utilización se limita a diseños descriptivos o causales. Se trata de una técnica para referir a sondeos masivos o medición de la opinión pública mediante un cuestionario. De este modo, los datos se obtienen a través de entrevistas estandarizadas a una muestra de personas de la población estadísticamente representativa sometidos a estudio.

### III. CONSIDERACIONES GENERALES

---

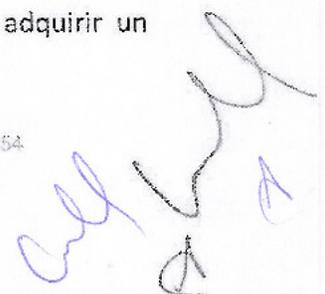
#### **ESTUDIO 1 – ESTUDIO CUANTITATIVO Y CUALITATIVO EN CENTROS DE TRABAJO AFILIADOS AL FONACOT CON BAJA O NULA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS FONACOT**

##### **Objetivos Generales del Estudio 1:**

- 1.- Identificar los insights<sup>1</sup> relacionados a crédito Fonacot que expliquen los razonamientos y sentimientos alrededor de los motivadores /desmotivadores para contratar un crédito y conocer el beneficio único y diferenciado vs otros créditos del mercado para de esa manera, capitalizarlo en campañas de comunicación efectivas y/o mejoras en los procesos, productos o canales actuales.
- 2.- Identificar las principales causas por las que las personas de Recursos Humanos en los Centros de Trabajo afiliados no realizan la difusión de créditos FONACOT a sus trabajadores.

##### **Objetivos Particulares del objetivo 1:**

- O1** Identificar las necesidades de crédito y cómo se conceptualiza a nivel afectivo.
- O2** Identificar las percepciones de las diferentes marcas y de sus campañas publicitarias de instituciones crediticias y de sus diferentes productos.
- O3** Identificar la percepción del crédito del cliente y la de otros créditos del mercado (diferencias y similitudes).
- O4** Identificar quiénes y de qué forma participan en la toma de decisión para contratar un crédito.
- O5** Conocer el proceso de la toma de decisión (árbol de decisión) para adquirir un crédito.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

- O6 Obtener las narraciones de las experiencias previas con créditos: positivas y negativas.
- O7 Definir los frenos y motivadores para la contratación de crédito (argumentos a favor y en contra).
- O8 Identificar los insights persuasivos que mueven hacia la contratación.

**Objetivos Particulares del objetivo 2:**

- O1 Identificar las barreras en los Centros de Trabajo afiliados que evitan la colocación de los créditos a sus trabajadores.
- O2 Identificar la percepción del crédito FONACOT en los Centros de Trabajo Afiliados.
- O3 Conocer el proceso de la toma de decisión en los Centros de Trabajo Afiliados para la colocación de créditos en los trabajadores.
- O4 Identificar quiénes y de qué forma participan en la toma de decisión para difundir el crédito FONACOT en los Centros de Trabajo Afiliados.
- O5 Obtener las narraciones de las experiencias previas con créditos: positivas y negativas.
- O7 Identificar los insights persuasivos que mueven hacia la contratación.
- O8 Identificar qué otras empresas prestan el mismo servicio en el Centro de Trabajo afiliado.

*Insights es una comprensión fresca y no todavía obvia de las creencias, valores, hábitos, deseos, motivos, emociones o necesidades del cliente que, al identificarse, puede convertirse en base para una ventaja competitiva ya que afectan directamente su forma de pensar, sentir y actuar.*

**1.1 Entrevistas a profundidad a responsables del área de RRHH / Relaciones Laborales.**  
Se requiere realizar 240 entrevistas a profundidad, 24 entrevistas por cada ciudad en 2 de cada Zona (5 zonas):



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

Zonas	Número de Ciudades	Número de Entrevistas
Zona A	2	48
Zona B	2	48
Zona C	2	48
Zona D	2	48
Zona E	2	48
	Total	240

La cobertura será a nivel nacional en las regiones donde tiene presencia el Instituto FONACOT, que se detallan en el anexo 1 "Tabla de Ciudades" adjuntándolo al final del anexo técnico.

El perfil de las personas para cada entrevista deberá ser:

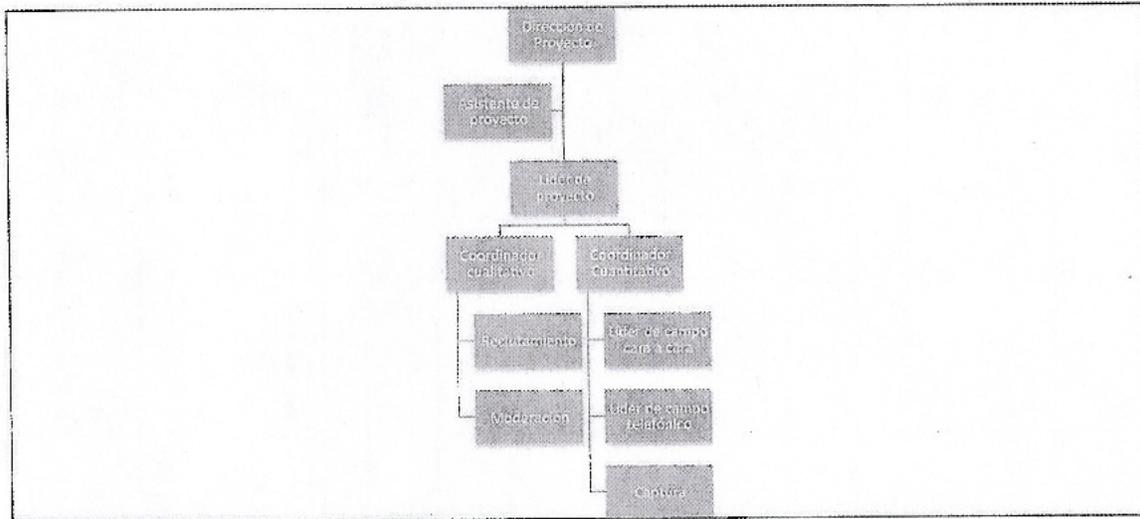
- ✓ Titulares de áreas de Recursos Humanos o Relaciones laborales de empresas afiliadas a FONACOT.



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

**Estructura de operación y Recurso Humano**



**Descriptivo de Funciones**

**Dirección de Proyecto** – Es el responsable de dirigir, administrar y supervisar que se lleve el estudio a cabo en tiempo y forma. Es el vinculo directo con el cliente.

**Asistente de Proyecto** – Apoyo en la coordinación de tiempos y movimientos, control de tráfico y administración de recursos.

**Líder de Proyecto** – Responsable directo de la operación, es la persona que dirige directamente al equipo de campo, monitorea los análisis y realiza la presentación final integrando las áreas cualitativas y cuantitativas.

**Coordinador Cualitativo** – Responsable directo que las sesiones de grupo se lleven a cabo en tiempo y forma. Es responsable de la calidad del reclutamiento y el análisis de la información.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

Coordinador Cuantitativo – Supervisa directamente la correcta implementación de campo, audita y monitorea que los líderes de campo cumplan en tiempo y forma lo establecido. Elabora presentación y análisis cuantitativo.

Líder Reclutamiento – Responsables coordinar el equipo de reclutamiento para entrevistas a profundidad y sesiones de grupo.

Moderación – Responsable de coordinar al equipo de moderación y entrevistadoras cualitativas.

Líder de campo cara a cara – Supervisor de campo en calle (encuestas cara a cara).

Líder de campo telefónico – Supervisión de campo telefónico.

Captura – Responsable de la captura de las encuestas y el procesamiento básico de la información.

**Logística Interna**

1. Se realiza el instrumento de evaluación y se entrega a cliente para su aprobación.
2. Se convoca a una reunión interna de planeación con el equipo de campo cualitativo y cuantitativo para revisar muestras y cuotas por zona.
3. Se envía a campo con un grupo de supervisión y control para garantizar la calidad de la información.
4. Posterior al trabajo de campo se envía al área de auditoría para revisión interna.
5. La información se entrega a las áreas de análisis correspondientes y se elabora la presentación de resultados.
6. Se programa con el cliente la presentación formal de los resultados obtenidos del estudio

LS Servicios y Soluciones respetará al pie de la letra los lineamientos expresados a continuación para dar cumplimiento a las necesidades del cliente, conforme a lo estipula en su anexo que a la letra dice:



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**a. Evaluación de Marco Muestral para las entrevistas a profundidad**

El administrador del contrato el día hábil después de la notificación del fallo emitirá la selección de 2 ciudades por cada una de las zonas (24 entrevistas por ciudad =48 entrevistas por zona) que se muestran en la "tabla de ciudades" misma que se adjunta como "Anexo 1" al final del anexo técnico, se entregará al prestador del servicio ganador impreso en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México y/o vía correo electrónico en formato Excel. Así mismo, se adjuntará por parte del administrador del contrato por cada ciudad designada el listado de las empresas prospectos a entrevistar en formato Excel, el listado no podrá ser compartido y/o reproducido por parte del prestador del servicio de acuerdo al apartado de Confidencialidad que en el contrato se suscribe.

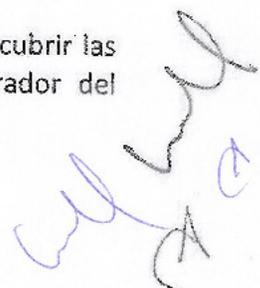
El prestador del servicio será el responsable de la selección de la muestra (participantes de entrevistas); así mismo, explicará e informará al administrador del contrato el método de selección y la información técnica del levantamiento de datos, como el margen de error y los contactos necesarios para localizar al público objeto de estudio (en el caso de aplicarse algún filtro de selección), los rechazos y los abandonos en la aplicación de la guía (el detalle de la guía a utilizar se detalla en el inciso b y c). Y se incluirán datos con respecto de las fechas y los horarios específicos de levantamiento.

**b. Brief para las entrevistas a profundidad**

El administrador del contrato enviará al prestador del servicio un día hábil después del fallo en horario de oficina de 9 am a 7 pm, el brief en formato electrónico y/o impreso mismo que se proporcionará en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México, para que el prestador del servicio pueda elaborar la guía para las entrevistas a profundidad, en el brief se mencionarán los temas principales a investigar.

**c. Guía de Tópicos para las entrevistas a profundidad**

La Guía de tópicos que servirá de orientación al entrevistador para abordar y cubrir las necesidades del estudio en las entrevistas, será revisada por el administrador del



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

contrato por parte del Instituto Fonacot 5 días hábiles posteriores a la fecha en que se entregó al prestador del servicio ganador el brief, el prestador del servicio deberá enviarla vía electrónica a los siguientes correos [alejandro.landin@fonacot.gob.mx](mailto:alejandro.landin@fonacot.gob.mx), [jezabel.bueno@fonacot.gob.mx](mailto:jezabel.bueno@fonacot.gob.mx). o impresa en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México.

El administrador del contrato tendrá 2 días hábiles para enviar el VoBo de la guía de tópicos mismo que podrá ser otorgado de forma impresa entregándolo en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México o vía electrónica al correo del prestador del servicio ganador.

### 1.2 Sesiones de Grupo – Estudio 1

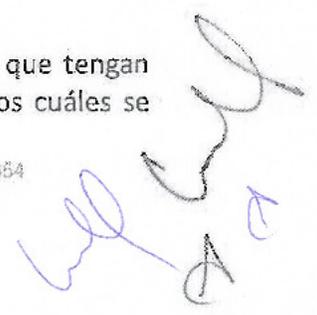
40 de sesiones de grupo con 8 participantes como mínimo máximo 10, (4 sesiones en cada ciudad).

Zonas	Número de Ciudades	Número de Sesiones
Zona A	2	8
Zona B	2	8
Zona C	2	8
Zona D	2	8
Zona E	2	8
Total		40

La cobertura será a nivel nacional en las regiones donde tiene presencia el Instituto FONACOT, que se detallan en el anexo 1 "Tabla de Ciudades" adjuntándolo al final del anexo técnico.

El perfil de los participantes de las sesiones de grupo deberá ser:

- ✓ Trabajadores no usuarios de Centros de Trabajo afiliados a Fonacot, que tengan baja colocación. Los Centros de Trabajo podrán ser los mismos en los cuáles se



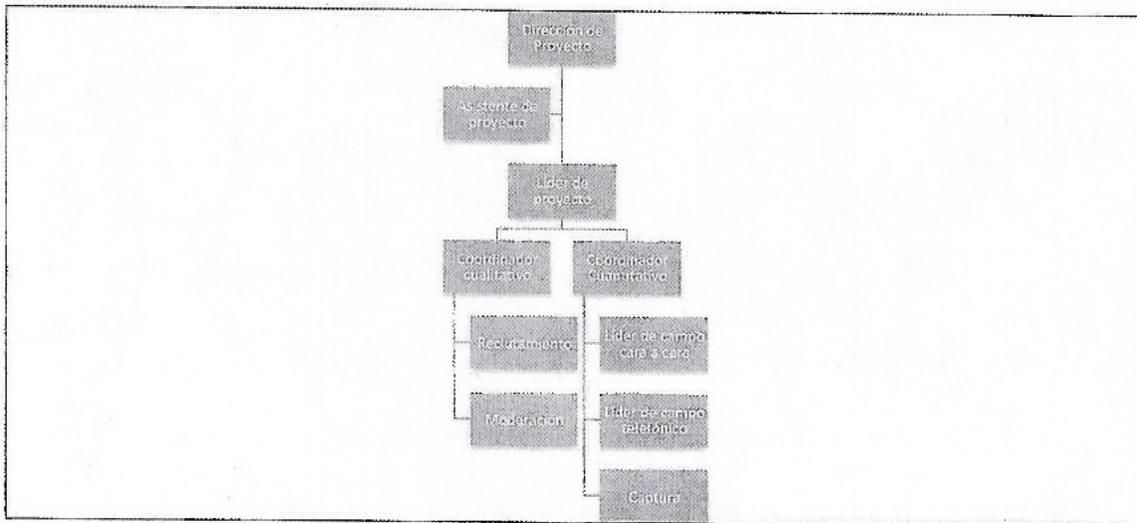
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

realizaron las entrevistas a profundidad con los responsables de Recursos Humanos.

- ✓ Hombres y mujeres de 18 a 60 años.
- ✓ NSE D+, C-y C usuarios o ex-usuarios de algún crédito pero ninguno de Fonacot.

Estructura de operación y Recurso Humano



Descriptivo de Funciones

**Dirección de Proyecto** – Es el responsable de dirigir, administrar y supervisar que se lleve el estudio a cabo en tiempo y forma. Es el vínculo directo con el cliente.

**Asistente de Proyecto** – Apoyo en la coordinación de tiempos y movimientos, control de tráfico y administración de recursos.

**Líder de Proyecto** – Responsable directo de la operación, es la persona que dirige directamente al equipo de campo, monitorea los análisis y realiza la presentación final integrando las áreas cualitativas y cuantitativas.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

Coordinador Cualitativo – Responsable directo que las sesiones de grupo se lleven a cabo en tiempo y forma. Es responsable de la calidad del reclutamiento y el análisis de la información.

Coordinador Cuantitativo – Supervisa directamente la correcta implementación de campo, audita y monitorea que los líderes de campo cumplan en tiempo y forma lo establecido. Elabora presentación y análisis cuantitativo.

Líder Reclutamiento – Responsables coordinar el equipo de reclutamiento para entrevistas a profundidad y sesiones de grupo.

Moderación – Responsable de coordinar al equipo de moderación y entrevistadoras cualitativas.

Líder de campo cara a cara – Supervisor de campo en calle (encuestas cara a cara).

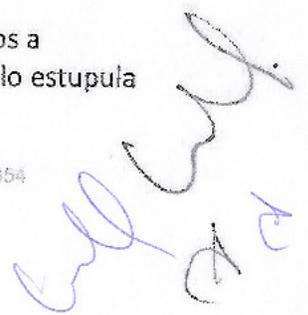
Líder de campo telefónico – Supervisión de campo telefónico.

Captura – Responsable de la captura de las encuestas y el procesamiento básico de la información.

**Logística Interna**

1. Se realiza el instrumento de evaluación y se entrega a cliente para su aprobación.
2. Se convoca a una reunión interna de planeación con el equipo de campo cualitativo y cuantitativo para revisar muestras y cuotas por zona.
3. Se envía a campo con un grupo de supervisión y control para garantizar la calidad de la información.
4. Posterior al trabajo de campo se envía al área de auditoría para revisión interna.
5. La información se entrega a las áreas de análisis correspondientes y se elabora la presentación de resultados.
6. Se programa con el cliente la presentación formal de los resultados obtenidos del estudio

LS Servicios y Soluciones respetará al pie de la letra los lineamientos expresados a continuación para dar cumplimiento a las necesidades del cliente, conforme a lo estipula en su anexo que a la letra dice:



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**a. Evaluación de Marco Muestral para las sesiones de grupo**

El administrador del contrato el día hábil después de la notificación del fallo emitirá la selección de 2 ciudades por cada una de las zonas (4 sesiones por ciudad = 8 sesiones por zona) que se muestran en la "tabla de ciudades" misma que se adjunta como "Anexo 1" al final del anexo técnico, se entregará al prestador del servicio ganador impreso en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México y/o vía correo electrónico en formato Excel. Así mismo, se adjuntará por parte del administrador del contrato por cada ciudad designada el listado de las empresas prospectos a realizar las sesiones de grupo en formato Excel, el listado no podrá ser compartido y/o reproducido por parte del prestador del servicio de acuerdo al apartado de Confidencialidad que en el contrato se suscribe.

El prestador del servicio será el responsable de la selección de la muestra (participantes de las sesiones de grupo); así mismo, explicará e informará al administrador del contrato el método de selección y la información técnica del levantamiento de datos, como el margen de error y los contactos necesarios para localizar al público objeto de estudio (en el caso de aplicarse algún filtro de selección), los rechazos y los abandonos en la aplicación de la guía (el detalle de la guía a utilizar se detalla en el inciso b y c). Y se incluirán datos con respecto de las fechas y los horarios específicos de levantamiento.

**b. Brief para las sesiones de grupo**

El administrador del contrato enviará al prestador del servicio un día hábil después del fallo en horario de oficina de 9 am a 7 pm, el brief en formato electrónico y/o impreso mismo que se proporcionará en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México, para que el prestador del servicio pueda elaborar la guía para las sesiones de grupo, en el brief se mencionarán los temas principales a investigar.

**c. Guía de Tópicos para las sesiones de grupo**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

La Guía de tópicos que servirá de orientación al entrevistador para abordar y cubrir las necesidades del estudio en las sesiones de grupo, será revisada por el administrador del contrato por parte del Instituto Fonacot 5 días hábiles posteriores a la fecha en que se entregó al prestador del servicio ganador el brief, el prestador del servicio deberá enviarla vía electrónica a los siguientes correos [alejandro.landin@fonacot.gob.mx](mailto:alejandro.landin@fonacot.gob.mx), [jezabel.bueno@fonacot.gob.mx](mailto:jezabel.bueno@fonacot.gob.mx), o impresa en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México.

El administrador del contrato tendrá 2 días hábiles para enviar el VoBo de la guía de tópicos mismo que podrá ser otorgado de forma impresa entregándolo en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México o vía electrónica al correo del prestador del servicio ganador,

**1.3 Encuestas Cara a Cara – Estudio 1**

El prestador del servicio ganador realizará 250 encuestas cara a cara, 2 ciudades por Zona, 25 por ciudad:

Zonas	Número de Ciudades	Número de Encuestas
Zona A	2	50
Zona B	2	50
Zona C	2	50
Zona D	2	50
Zona E	2	50
	Total	250

La cobertura será a nivel nacional en las regiones donde tiene presencia el Instituto FONACOT, que se detallan en el anexo 1 "Tabla de Ciudades" adjuntándolo al final del anexo técnico.

El perfil de las personas por cada entrevista deberá ser:

- ✓ Personal que labore en las empresas que designe el administrador del contrato



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**a. Evaluación de Marco Muestral para las encuestas cara a cara**

El administrador del contrato el día hábil después de la notificación del fallo emitirá la selección de 2 ciudades por cada una de las zonas (25 encuestas por ciudad = 50 encuestas por zona) que se muestran en la "tabla de ciudades" misma que se adjunta como "Anexo 1" al final del anexo técnico, se entregará al prestador del servicio ganador impreso en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México y/o vía correo electrónico en formato Excel. Así mismo, se adjuntará por parte del administrador del contrato por cada ciudad designada el listado de las empresas prospectos a entrevistar en formato Excel, el listado no podrá ser compartido y/o reproducido por parte del prestador del servicio de acuerdo al apartado de Confidencialidad que en el contrato se suscribe.

El prestador del servicio será el responsable de la selección de la muestra (participantes de encuestas cara a cara); así mismo, explicará e informará al administrador del contrato el método de selección y la información técnica del levantamiento de datos, como el margen de error y los contactos necesarios para localizar al público objeto de estudio (en el caso de aplicarse algún filtro de selección), los rechazos y los abandonos en la aplicación de la guía (el detalle de la guía a utilizar se detalla en el inciso b y c). Y se incluirán datos con respecto de las fechas y los horarios específicos de levantamiento.

**b. Brief para las encuestas cara a cara**

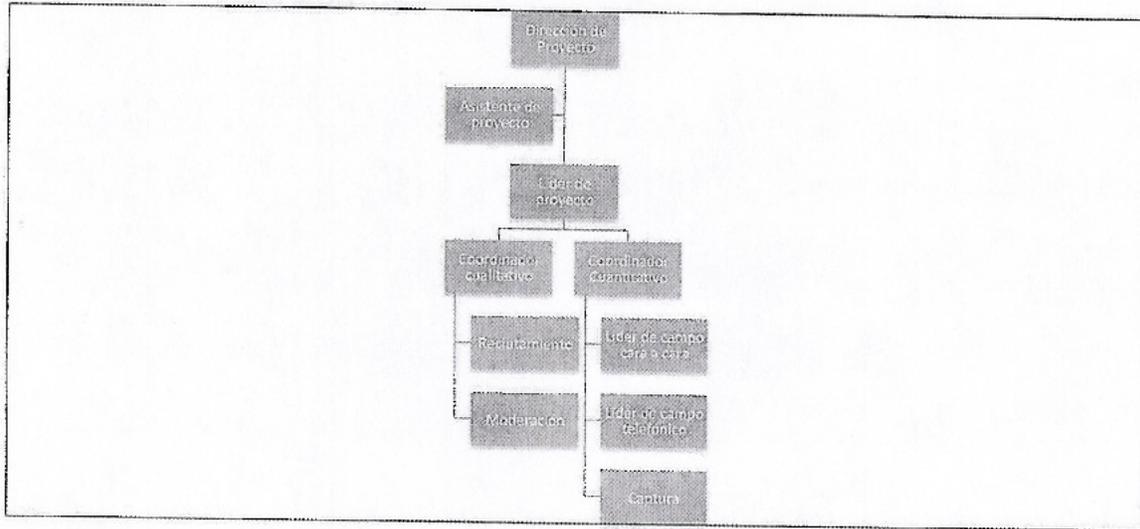
El administrador del contrato enviará al prestador del servicio un día hábil después del fallo en horario de oficina de 9 am a 7 pm, el brief en formato electrónico y/o impreso mismo que se proporcionará en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México, para que el prestador del servicio pueda elaborar el instrumento a utilizar en las encuestas cara a cara, en el brief se mencionarán los temas principales a investigar.

**Estructura de operación y Recurso Humano**



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**



**Descriptivo de Funciones**

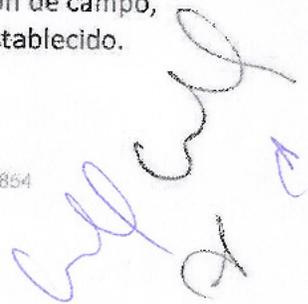
**Dirección de Proyecto** – Es el responsable de dirigir, administrar y supervisar que se lleve el estudio a cabo en tiempo y forma. Es el vínculo directo con el cliente.

**Asistente de Proyecto** – Apoyo en la coordinación de tiempos y movimientos, control de tráfico y administración de recursos.

**Líder de Proyecto** – Responsable directo de la operación, es la persona que dirige directamente al equipo de campo, monitorea los análisis y realiza la presentación final integrando las áreas cualitativas y cuantitativas.

**Coordinador Cualitativo** – Responsable directo que las sesiones de grupo se lleven a cabo en tiempo y forma. Es responsable de la calidad del reclutamiento y el análisis de la información.

**Coordinador Cuantitativo** – Supervisa directamente la correcta implementación de campo, audita y monitorea que los líderes de campo cumplan en tiempo y forma lo establecido. Elabora presentación y análisis cuantitativo.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

Líder Reclutamiento – Responsables coordinar el equipo de reclutamiento para entrevistas a profundidad y sesiones de grupo.

Moderación – Responsable de coordinar al equipo de moderación y entrevistadoras cualitativas.

Líder de campo cara a cara – Supervisor de campo en calle (encuestas cara a cara).

Líder de campo telefónico – Supervisión de campo telefónico.

Captura – Responsable de la captura de las encuestas y el procesamiento básico de la información.

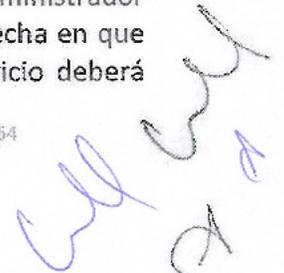
**Logística Interna**

1. Se realiza el instrumento de evaluación y se entrega a cliente para su aprobación.
2. Se convoca a una reunión interna de planeación con el equipo de campo cualitativo y cuantitativo para revisar muestras y cuotas por zona.
3. Se envía a campo con un grupo de supervisión y control para garantizar la calidad de la información.
4. Posterior al trabajo de campo se envía al área de auditoría para revisión interna.
5. La información se entrega a las áreas de análisis correspondientes y se elabora la presentación de resultados.
6. Se programa con el cliente la presentación formal de los resultados obtenidos del estudio

LS Servicios y Soluciones respetará al pie de la letra los lineamientos expresados a continuación para dar cumplimiento a las necesidades del cliente, conforme a lo estipula en su anexo que a la letra dice:

**c. Instrumento (Cuestionario) para las encuestas cara a cara**

El instrumento que servirá de orientación al entrevistador para abordar y cubrir las necesidades del estudio en las encuestas cara a cara, será revisada por el administrador del contrato por parte del Instituto Fonacot 5 días hábiles posteriores a la fecha en que se entregó al prestador del servicio ganador el brief, el prestador del servicio deberá



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

enviarla vía electrónica a los siguientes correos [alejandro.landin@fonacot.gob.mx](mailto:alejandro.landin@fonacot.gob.mx), [jezabel.bueno@fonacot.gob.mx](mailto:jezabel.bueno@fonacot.gob.mx), o impresa en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México.

El administrador del contrato tendrá 2 días hábiles para enviar el VoBo del instrumento a utilizar mismo que podrá ser otorgado de forma impresa entregándolo en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México o vía electrónica al correo del prestador del servicio ganador.

**ESTUDIO 2 – ESTUDIO DE MERCADO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO A TRABAJADORES  
USUARIOS DEL CRÉDITO FONACOT**

**Objetivos Particulares del Estudio 2:**

- O1 Identificar los insights<sup>1</sup> persuasivos que mueven hacia la contratación de un crédito Fonacot.
- O2 Identificar la percepción del crédito Fonacot en el trabajador con la de otros créditos del mercado (diferencias y similitudes).
- O3 Conocer el proceso de la toma de decisión (árbol de decisión) para adquirir un crédito por parte de los trabajadores.
- O5 Definir los frenos y motivadores para la contratación de crédito (argumentos a favor y en contra).
- O6 Identificar las necesidades de crédito y cómo se conceptualiza a nivel afectivo.
- O7 Identificar la percepción del crédito del trabajador y la de otros créditos del mercado (diferencias y similitudes).
- O8 Identificar quiénes y de qué forma participan en la toma de decisión para contratar un crédito.
- O9 Obtener las narraciones de las experiencias al contratar un crédito Fonacot

*1 insights estructural: Es el conocimiento consciente o inconsciente del sujeto que adquiere, emplea y proyecta por medio de la unión de estructuras.*



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

“SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016”

**2.1 Entrevistas a Profundidad a usuarios de crédito FONACOT nuevos y recurrentes**  
240 entrevistas a profundidad distribuidas en las siguientes ciudades:

Zonas	Número de Ciudades	Número de Entrevistas
Zona A	2	48
Zona B	2	48
Zona C	2	48
Zona D	2	48
Zona E	2	48
Total		240

La cobertura será a nivel nacional en las regiones donde tiene presencia el Instituto FONACOT, que se detallan en el anexo 1 “Tabla de Ciudades” adjuntándolo al final del anexo técnico.

El perfil de las personas por cada entrevista deberá ser:

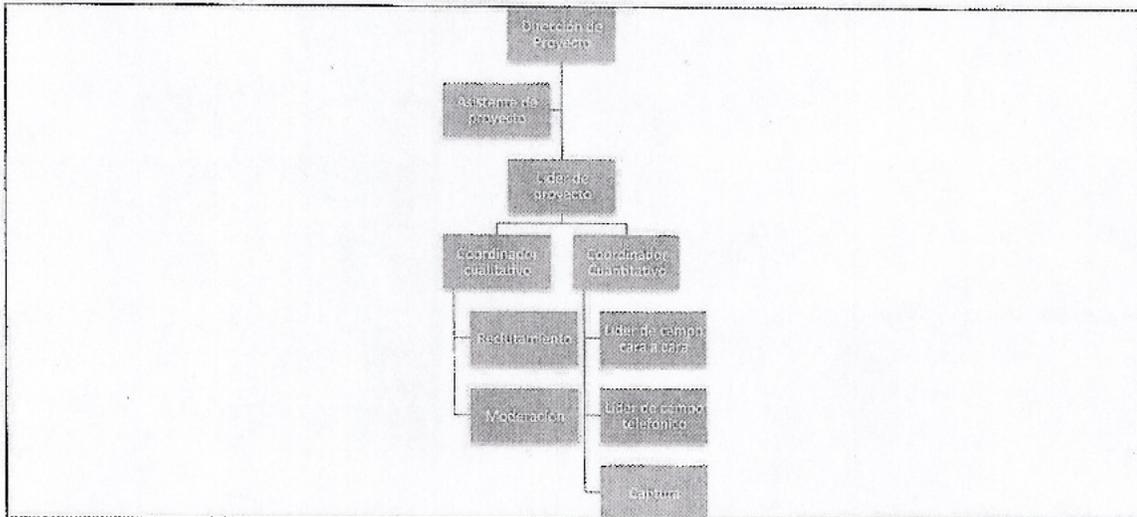
- ✓ Mujeres y hombres de 18 a 60 años de edad
- ✓ Nivel Socio-económico D+, C-y C
- ✓ Usuarios de crédito Fonacot (nuevos y recurrentes)
- ✓ Trabajadores en Centros de Trabajo afiliados al Fonacot
- ✓ Antigüedad laboral comprobable mínimo de 12 meses
- ✓ Percibir de 1 a 7 salarios mínimos, como mínimo

**Estructura de operación y Recurso Humano**



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**



**Descriptivo de Funciones**

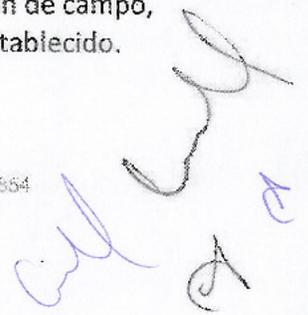
**Dirección de Proyecto** – Es el responsable de dirigir, administrar y supervisar que se lleve el estudio a cabo en tiempo y forma. Es el vínculo directo con el cliente.

**Asistente de Proyecto** – Apoyo en la coordinación de tiempos y movimientos, control de tráfico y administración de recursos.

**Líder de Proyecto** – Responsable directo de la operación, es la persona que dirige directamente al equipo de campo, monitorea los análisis y realiza la presentación final integrando las áreas cualitativas y cuantitativas.

**Coordinador Cualitativo** – Responsable directo que las sesiones de grupo se lleven a cabo en tiempo y forma. Es responsable de la calidad del reclutamiento y el análisis de la información.

**Coordinador Cuantitativo** – Supervisa directamente la correcta implementación de campo, audita y monitorea que los líderes de campo cumplan en tiempo y forma lo establecido. Elabora presentación y análisis cuantitativo.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

Líder Reclutamiento – Responsables coordinar el equipo de reclutamiento para entrevistas a profundidad y sesiones de grupo.

Moderación – Responsable de coordinar al equipo de moderación y entrevistadoras cualitativas.

Líder de campo cara a cara – Supervisor de campo en calle (encuestas cara a cara).

Líder de campo telefónico – Supervisión de campo telefónico.

Captura – Responsable de la captura de las encuestas y el procesamiento básico de la información.

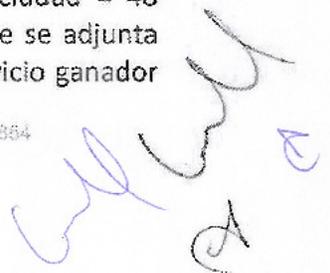
**Logística Interna**

1. Se realiza el instrumento de evaluación y se entrega a cliente para su aprobación.
2. Se convoca a una reunión interna de planeación con el equipo de campo cualitativo y cuantitativo para revisar muestras y cuotas por zona.
3. Se envía a campo con un grupo de supervisión y control para garantizar la calidad de la información.
4. Posterior al trabajo de campo se envía al área de auditoría para revisión interna.
5. La información se entrega a las áreas de análisis correspondientes y se elabora la presentación de resultados.
6. Se programa con el cliente la presentación formal de los resultados obtenidos del estudio

LS Servicios y Soluciones respetará al pie de la letra los lineamientos expresados a continuación para dar cumplimiento a las necesidades del cliente, conforme a lo estipula en su anexo que a la letra dice:

**a. Evaluación de Marco Muestral para las entrevistas a profundidad**

El administrador del contrato el día hábil después de la notificación del fallo emitirá la selección de 2 ciudades por cada una de las zonas (24 entrevistas por ciudad = 48 entrevistas por Zona) que se muestran en la "tabla de ciudades" misma que se adjunta como "Anexo 1" al final del anexo técnico, se entregará al prestador del servicio ganador



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

impreso en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México y/o vía correo electrónico en formato Excel. Así mismo, se adjuntará por parte del administrador del contrato por cada ciudad designada el listado de las empresas prospectos a entrevistar en formato Excel, el listado no podrá ser compartido y/o reproducido por parte del prestador del servicio de acuerdo al apartado de Confidencialidad que en el contrato se suscribe.

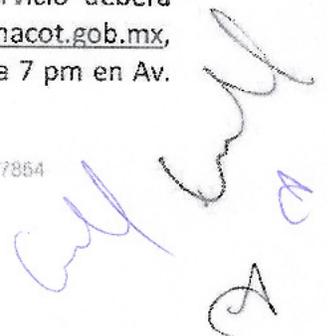
El prestador del servicio será el responsable de la selección de la muestra (participantes de entrevistas); así mismo, explicará e informará al administrador del contrato el método de selección y la información técnica del levantamiento de datos, como el margen de error y los contactos necesarios para localizar al público objeto de estudio (en el caso de aplicarse algún filtro de selección), los rechazos y los abandonos en la aplicación de la guía (el detalle de la guía a utilizar se detalla en el inciso b y c). Y se incluirán datos con respecto de las fechas y los horarios específicos de levantamiento.

**b. Brief para las entrevistas a profundidad**

El administrador del contrato enviará al prestador del servicio un día hábil después del fallo en horario de oficina de 9 am a 7 pm, el brief en formato electrónico y/o impreso mismo que se proporcionará en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México, para que el prestador del servicio pueda elaborar la guía para las entrevistas a profundidad, en el brief se mencionarán los temas principales a investigar.

**c. Guía de Tópicos para las entrevistas a profundidad**

La Guía de tópicos que servirá de orientación al entrevistador para abordar y cubrir las necesidades del estudio en las entrevistas, será revisada por el administrador del contrato por parte del Instituto Fonacot 5 días hábiles posteriores a la fecha en que se entregó al prestador del servicio ganador el brief, el prestador del servicio deberá enviarla vía electrónica a los siguientes correos [alejandro.landin@fonacot.gob.mx](mailto:alejandro.landin@fonacot.gob.mx), [jezabel.bueno@fonacot.gob.mx](mailto:jezabel.bueno@fonacot.gob.mx), o impresa en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av.



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México.

El administrador del contrato tendrá 2 días hábiles para enviar el VoBo de la guía de tópicos mismo que podrá ser otorgado de forma impresa entregándolo en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México o vía electrónica al correo del prestador del servicio ganador.

**2.2 Segmentación de Clientes**

El prestador del servicio ganador con los resultados obtenidos, deberá entregar el análisis de segmentación de clientes (nuevos y recurrentes), con propuesta de estrategias que debería seguir el Instituto FONACOT, acorde a cada perfil; puntualizando las estrategias y recomendaciones para el incremento en la penetración y colocación de créditos.

**2.3 Encuestas Telefónicas – Estudio 2 misma segmentación de clientes**

El prestador del servicio ganador deberá realizar 2,500 encuestas telefónicas distribuidas 125 por cada ciudad elegida, 4 ciudades por Zona. Las encuestas telefónicas se requieren sean aplicadas con personal con experiencia en estudios similares para poder obtener los resultados esperados.

Así mismo, deberán adecuar la metodología que así proponga el administrador del contrato para cumplir con los objetivos estipulados.

Zonas	Número de Ciudades	Número de Encuestas
Zona A	4	500
Zona B	4	500
Zona C	4	500
Zona D	4	500
Zona E	4	500
	Total	2,500

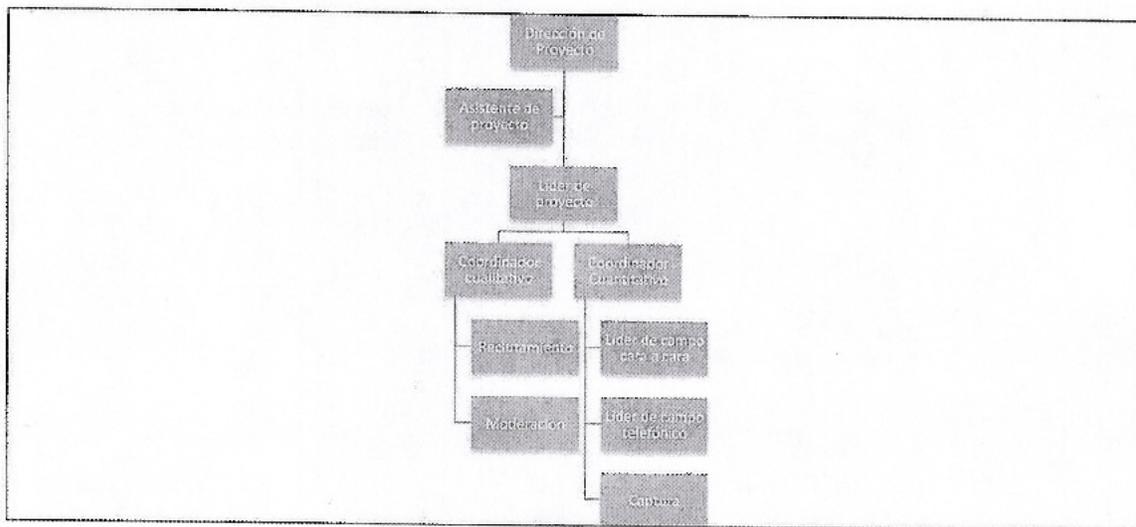


**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

La cobertura será a nivel nacional en las regiones donde tiene presencia el Instituto FONACOT, que se detallan en el anexo 1 "Tabla de Ciudades" adjuntándolo al final del anexo técnico.

**Estructura de operación y Recurso Humano**



**Descriptivo de Funciones**

**Dirección de Proyecto** – Es el responsable de dirigir, administrar y supervisar que se lleve el estudio a cabo en tiempo y forma. Es el vínculo directo con el cliente.

**Asistente de Proyecto** – Apoyo en la coordinación de tiempos y movimientos, control de tráfico y administración de recursos.

**Líder de Proyecto** – Responsable directo de la operación, es la persona que dirige directamente al equipo de campo, monitorea los análisis y realiza la presentación final integrando las áreas cualitativas y cuantitativas.

*Handwritten signature in blue ink*

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**Coordinador Cualitativo** – Responsable directo que las sesiones de grupo se lleven a cabo en tiempo y forma. Es responsable de la calidad del reclutamiento y el análisis de la información.

**Coordinador Cuantitativo** – Supervisa directamente la correcta implementación de campo, audita y monitorea que los líderes de campo cumplan en tiempo y forma lo establecido. Elabora presentación y análisis cuantitativo.

**Líder Reclutamiento** – Responsables coordinar el equipo de reclutamiento para entrevistas a profundidad y sesiones de grupo.

**Moderación** – Responsable de coordinar al equipo de moderación y entrevistadoras cualitativas.

**Líder de campo cara a cara** – Supervisor de campo en calle (encuestas cara a cara).

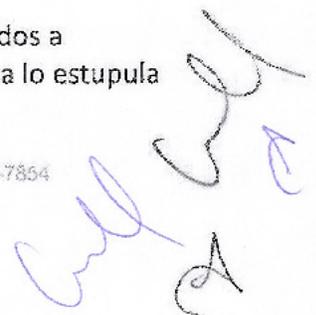
**Líder de campo telefónico** – Supervisión de campo telefónico.

**Captura** – Responsable de la captura de las encuestas y el procesamiento básico de la información.

**Logística Interna**

1. Se realiza el instrumento de evaluación y se entrega a cliente para su aprobación.
2. Se convoca a una reunión interna de planeación con el equipo de campo cualitativo y cuantitativo para revisar muestras y cuotas por zona.
3. Se envía a campo con un grupo de supervisión y control para garantizar la calidad de la información.
4. Posterior al trabajo de campo se envía al área de auditoría para revisión interna.
5. La información se entrega a las áreas de análisis correspondientes y se elabora la presentación de resultados.
6. Se programa con el cliente la presentación formal de los resultados obtenidos del estudio

LS Servicios y Soluciones respetará al pie de la letra los lineamientos expresados a continuación para dar cumplimiento a las necesidades del cliente, conforme a lo estipula en su anexo que a la letra dice:



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NÓ. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**a. Evaluación de Marco Muestral para las encuestas telefónicas**

El administrador del contrato el día hábil después de la notificación del fallo emitirá la selección de 4 ciudades por cada una de las zonas ( 125 encuestas por ciudad = 500 encuestas por Zona) que se muestran en la "tabla de ciudades" misma que se adjunta como "Anexo 1" al final del anexo técnico, se entregará al prestador del servicio ganador impreso en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México y/o vía correo electrónico en formato Excel. Así mismo, se adjuntará por parte del administrador del contrato por cada ciudad designada el listado de los trabajadores prospectos a encuestar en formato Excel trabajadores nuevos y recurrentes, el listado no podrá ser compartido y/o reproducido por parte del prestador del servicio de acuerdo al apartado de Confidencialidad que en el contrato se suscribe.

El prestador del servicio será el responsable de la selección de la muestra (participantes de encuestas telefónicas) así mismo, explicará e informará al administrador del contrato el método de selección y la información técnica del levantamiento de datos, como el margen de error y los contactos necesarios para localizar al público objeto de estudio (en el caso de aplicarse algún filtro de selección), los rechazos y los abandonos en la aplicación de la guía (el detalle del instrumento a utilizar se detalla en el inciso b y c). Y se incluirán datos con respecto de las fechas y los horarios específicos de levantamiento.

**b. Brief para las encuestas telefónicas**

El administrador del contrato enviará al prestador del servicio un día hábil después del fallo en horario de oficina de 9 am a 7 pm, el brief en formato electrónico y/o impreso mismo que se proporcionará en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México, para que el prestador del servicio pueda elaborar el instrumento a utilizar en las encuestas telefónicas, en el brief se mencionarán los temas principales a investigar.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

c. Instrumento (Cuestionario) para las encuestas telefónicas

El instrumento que servirá de orientación al entrevistador para abordar y cubrir las necesidades del estudio en las encuestas telefónicas, será revisada por el administrador del contrato por parte del Instituto Fonacot 5 días hábiles posteriores a la fecha en que se entregó al prestador del servicio ganador el brief, el prestador del servicio deberá enviarla vía electrónica a los siguientes correos [alejandro.landin@fonacot.gob.mx](mailto:alejandro.landin@fonacot.gob.mx), [jezabel.bueno@fonacot.gob.mx](mailto:jezabel.bueno@fonacot.gob.mx). o impresa en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México.

El administrador del contrato tendrá 2 días hábiles para enviar el VoBo del instrumento a utilizar mismo que podrá ser otorgado de forma impresa entregándolo en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México o vía electrónica al correo del prestador del servicio ganador.

**ESTUDIO 3 - BENCHMARKING**

**FONACOT vs INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE Y SOFOMES - Fortalezas y Debilidades del crédito FONACOT**

**3.1 Entrevistas a trabajadores de Instituciones de Banca Múltiple y SOFOMES**

El prestador del servicio ganador deberá realizar visitas a sucursal y/o entrevistas con ejecutivos de las diferentes Instituciones para identificar las características, beneficios y comisiones al obtener un crédito de nómina y/o crédito personal. Las Instituciones de Banca Múltiple que deberán ser analizadas son:

- Fonacot\*
- Afirme
- Banamex\*
- BanBajío
- Banco Azteca\*\*
- BanCoppel\*\*
- Banco Famsa\*\*



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

- Banorte\*
- BanRegio
- BBVA Bancomer\*
- HSBC\*
- Ixe
- Santander\*
- Scotiabank\*

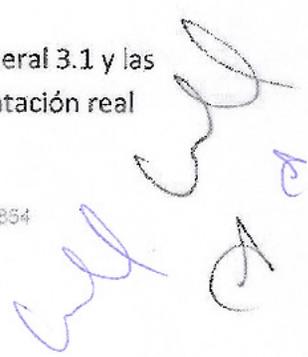
El prestador del servicio ganador deberá seleccionar 5 posibles SOFOMES similares a las que presten créditos con las características del Instituto Fonacot que considere para la realización del benchmarking, el prestador de servicios ganador deberá entregar al administrador del contrato 3 días hábiles posteriores a la notificación del fallo deberá enviar sus propuestas al siguiente correo: [alejandro.fandin@fonacot.gob.mx](mailto:alejandro.fandin@fonacot.gob.mx), y [jezabel.bueno@fonacot.gob.mx](mailto:jezabel.bueno@fonacot.gob.mx), y/o entregar de forma impresa en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México.

El administrador del contrato al día siguiente hábil de su recepción deberá notificar de manera impresa, las SOFOMES autorizadas, el prestador del servicio ganador deberá acudir a las oficinas del administrador para ser notificado.

Se deberán realizar como mínimo la contratación real de **12 casos por cada estudio** y **4 estudios sin contrataciones reales de crédito** (5 estudios completos uno por mes). El administrador del contrato podrá solicitar se estudien diferentes Instituciones Financieras fuera del listado mismo que se notificará al prestador del servicio ganador vía correo electrónico o vía impresa 30 días naturales previos al arranque de cada evaluación.

### 3.2 Contratación real de Créditos

Con base en el listado de Instituciones Financieras que se menciona en el numeral 3.1 y las SOFOMES autorizadas por el administrador del contrato, se solicita una contratación real de los siguientes productos:



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

\* Se realizará la contratación del producto Crédito de Nómina

\*\* Se realizará la contratación del producto Crédito Personal / Préstamo Personal

Así como, una contratación real en 2 SOFOMES, mismas que deberán contar con características similares a las del crédito FONACOT, es decir:

- ✓ Mujeres y hombres de 18 a 60 años de edad
- ✓ Nivel Socio-económico D+, C-y C
- ✓ Trabajadores en Centros de Trabajo afiliados a la SOFOME
- ✓ Antigüedad laboral comprobable mínimo de 12 meses
- ✓ Percibir de 1 a 7 salarios mínimos, como mínimo

Se deberá entregar un análisis con los siguientes comparativos como mínimo:

- Monto mínimo y máximo a autorizar
- Tipo de Crédito
- Requisitos de contratación
- Tiempos de contratación y/o autorización
- Frecuencia de pago del crédito
- Canales de pago
- Medios de contratación
- Seguros: Vida / Desempleo (costos)
- Ingresos mínimos comprobables
- Edad de contratación
- Antigüedad laboral
- Plazos
- Medios de acceso
- Beneficios
- Comisiones: Ocultas y Públicas
- Apertura
- Tasa de interés: Nominal y Real
- CAT



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

- Prepagos
- Modelo de atención. Incluyendo medios de contratación
- Promociones actuales
- Conocer la experiencia de contratación
- Intereses (Tasas aplicadas)
- Intereses Moratorios
- Contratos
- Solicitudes (papelería proporcionada por parte de las Instituciones de Banca Múltiple y SOFOMES similares)
- Productos: Ejemplo: si el préstamo de nómina o personal tiene varios productos iguales pero con características diferentes.
- Penas: Es decir, aquellas comisiones que por cancelación o pagos adelantados pudieran aplicar.

La contratación de créditos deberá tener como base las mismas características que el crédito FONACOT, deberán contratar préstamos personal y de nómina por \$14,000.00 pesos aproximadamente y el plazo aproximado de 20 meses, es importante que antes de contratar el crédito deberán enviar impresa al administrador del contrato en horarios de oficina de 9am a 7pm ubicado en Av. Insurgentes Sur 452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México o bien vía correo electrónico a los correos [alejandro.landin@fonacot.gob.mx](mailto:alejandro.landin@fonacot.gob.mx), [jezabel.bueno@fonacot.gob.mx](mailto:jezabel.bueno@fonacot.gob.mx) con el listado de los nombres de los productos a contratar y las características para dar VoBo. El administrador del contrato contará con 2 días hábiles para revisar las propuestas y notificar al prestador del servicio ganador vía correo electrónico el VoBo. Las características que se mencionan al principio del podrían ser modificadas, el administrador del contrato notificará al prestador del servicio ganador vía correo electrónico 30 días antes de cada evaluación en caso de algún cambio.

Las Instituciones Financieras que no cuentan con (\*) para contratación real de créditos, sólo se realizará estudio con base en la información que arrojen sus Mystery Shoppers, ya



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

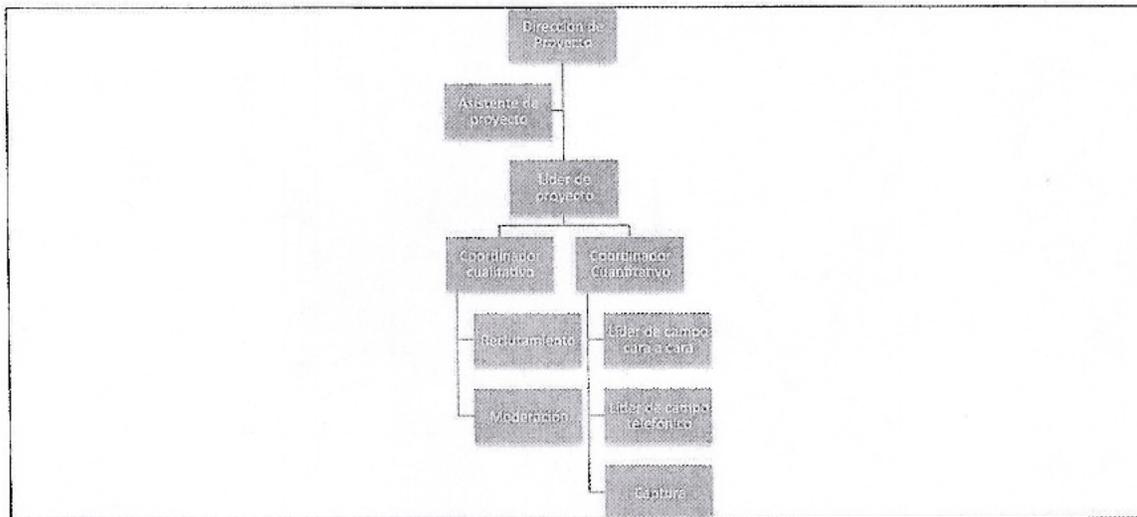
"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

que deberán acudir a las Instituciones Financieras a recabar la mayor información del crédito personal y/o de nómina que se pueda, sin contratar un crédito real.

	Número de Benchmarking Requeridos
BENCHMARKING	1
	2
	3
	4
	5

\* Por cada estudio benchmarking se incluyen las 12 contrataciones reales de créditos más las 4 evaluaciones a Instituciones sin la contratación de créditos.

**Estructura de operación y Recurso Humano**



**Descriptivo de Funciones**

LS SERVICIOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V. LSS080222IT1  
 Iomas verdes 825-238 col. Iomas verdes c.p. 53120 naucalpan, estado de México tel. 5344-7854  
 web page: [www.gvd.com.mx](http://www.gvd.com.mx)

*Handwritten signature in blue ink*

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**Dirección de Proyecto** – Es el responsable de dirigir, administrar y supervisar que se lleve el estudio a cabo en tiempo y forma. Es el vínculo directo con el cliente.

**Asistente de Proyecto** – Apoyo en la coordinación de tiempos y movimientos, control de tráfico y administración de recursos.

**Líder de Proyecto** – Responsable directo de la operación, es la persona que dirige directamente al equipo de campo, monitorea los análisis y realiza la presentación final integrando las áreas cualitativas y cuantitativas.

**Coordinador Cualitativo** – Responsable directo que las sesiones de grupo se lleven a cabo en tiempo y forma. Es responsable de la calidad del reclutamiento y el análisis de la información.

**Coordinador Cuantitativo** – Supervisa directamente la correcta implementación de campo, audita y monitorea que los líderes de campo cumplan en tiempo y forma lo establecido. Elabora presentación y análisis cuantitativo.

**Líder Reclutamiento** – Responsables coordinar el equipo de reclutamiento para entrevistas a profundidad y sesiones de grupo.

**Moderación** – Responsable de coordinar al equipo de moderación y entrevistadoras cualitativas.

**Líder de campo cara a cara** – Supervisor de campo en calle (encuestas cara a cara).

**Líder de campo telefónico** – Supervisión de campo telefónico.

**Captura** – Responsable de la captura de las encuestas y el procesamiento básico de la información.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**Logística Interna**

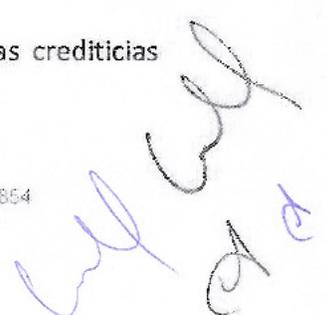
1. Se realiza el instrumento de evaluación y se entrega a cliente para su aprobación.
2. Se convoca a una reunión interna de planeación con el equipo de campo cualitativo y cuantitativo para revisar muestras y cuotas por zona.
3. Se envía a campo con un grupo de supervisión y control para garantizar la calidad de la información.
4. Posterior al trabajo de campo se envía al área de auditoría para revisión interna.
5. La información se entrega a las áreas de análisis correspondientes y se elabora la presentación de resultados.
6. Se programa con el cliente la presentación formal de los resultados obtenidos del estudio

LS Servicios y Soluciones respetará al pie de la letra los lineamientos expresados a continuación para dar cumplimiento a las necesidades del cliente, conforme a lo estipula en su anexo que a la letra dice:

**ESTUDIO 4 ESTUDIO CUANTITATIVO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR AL MOMENTO DE REALIZAR UNA CONTRATACIÓN REAL DE UN CRÉDITO FONACOT**

**Objetivos Particulares del Estudio:**

- O1** Tiempo de espera para atención por parte de algún analista
- O2** Información proporcionada por parte del analista al iniciar el trámite
- O3** Tiempo en la captura de información al momento de la contratación
- O4** Tipo de documentación que solicita y en qué orden se solicita al momento de la contratación
- O5** Realizar preguntas al analista para conocer las posibles respuestas (las preguntas serán proporcionadas por el administrador del contrato 3 días hábiles posteriores a la entrega del oficio de adjudicación, se enviarán vía correo electrónico al prestador del servicio ganador)
- O6** Validación real al momento de realizar las llamadas a las referencias crediticias para grabar audio y conocer la información
- O7** Tiempo de dispersión del efectivo en la cuenta del presta



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

- O8 Uso de tarjeta FONACOT en diversos giros tales como: tiendas de autoservicio, farmacias, gasolineras y restaurantes.
- O9 Ventajas y Desventajas en la sucursal, comunicación en general
- O10 Trato por parte del analista
- O11 Grabación de todo el proceso de contratación

4.1 Contratación real de crédito FONACOT Experiencia de compra – Estudio Cuantitativo  
1,000 encuestas cara a cara distribuidas como se indica en la siguiente tabla:

Zonas	Número de Ciudades	Número de Encuestas
Zona A	4	200
Zona B	4	200
Zona C	4	200
Zona D	4	200
Zona E	4	200
Total		1,000

La cobertura será a nivel nacional en las regiones donde tiene presencia el Instituto FONACOT, que se detallan en el anexo 1 "Tabla de Ciudades" adjuntándolo al final del anexo técnico.

El perfil de las personas por cada entrevista deberá ser:

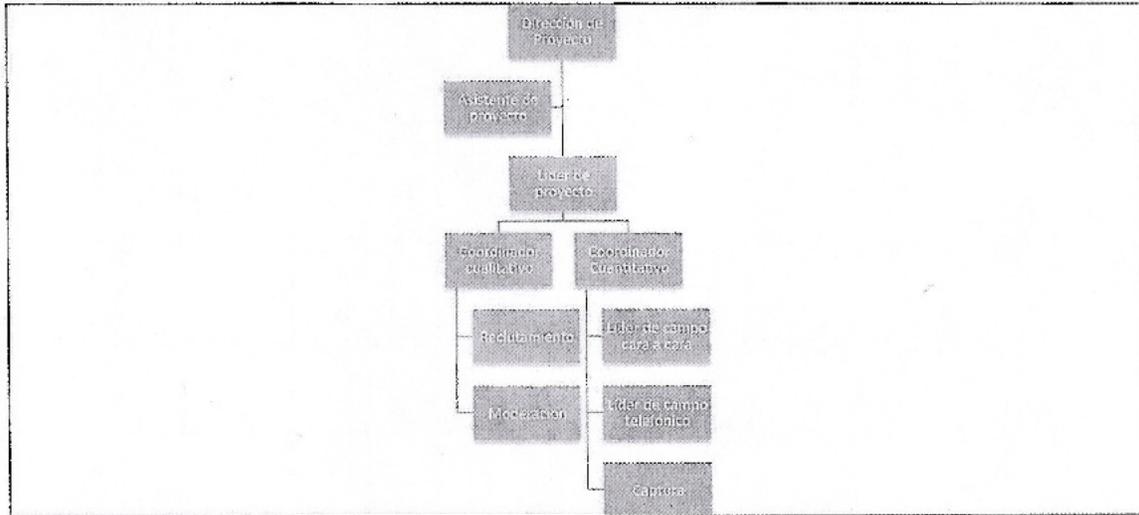
- ✓ Mujeres y hombres de 18 a 60 años de edad
- ✓ Nivel Socio-económico D+, C-y C
- ✓ Usuarios de crédito Fonacot (nuevos y recurrentes)
- ✓ Trabajadores en Centros de Trabajo afiliados al Fonacot
- ✓ Antigüedad laboral comprobable mínimo de 12 meses
- ✓ Percibir de 1 a 7 salarios mínimos, como mínimo

Estructura de operación y Recurso Humano



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**



**Descriptivo de Funciones**

**Dirección de Proyecto** – Es el responsable de dirigir, administrar y supervisar que se lleve el estudio a cabo en tiempo y forma. Es el vínculo directo con el cliente.

**Asistente de Proyecto** – Apoyo en la coordinación de tiempos y movimientos, control de tráfico y administración de recursos.

**Líder de Proyecto** – Responsable directo de la operación, es la persona que dirige directamente al equipo de campo, monitorea los análisis y realiza la presentación final integrando las áreas cualitativas y cuantitativas.

**Coordinador Cualitativo** – Responsable directo que las sesiones de grupo se lleven a cabo en tiempo y forma. Es responsable de la calidad del reclutamiento y el análisis de la información.

**Coordinador Cuantitativo** – Supervisa directamente la correcta implementación de campo, audita y monitorea que los líderes de campo cumplan en tiempo y forma lo establecido. Elabora presentación y análisis cuantitativo.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

Líder Reclutamiento – Responsables coordinar el equipo de reclutamiento para entrevistas a profundidad y sesiones de grupo.

Moderación – Responsable de coordinar al equipo de moderación y entrevistadoras cualitativas.

Líder de campo cara a cara – Supervisor de campo en calle (encuestas cara a cara).

Líder de campo telefónico – Supervisión de campo telefónico.

Captura – Responsable de la captura de las encuestas y el procesamiento básico de la información.

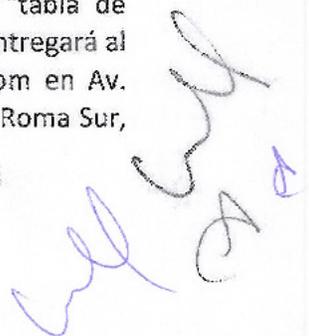
**Logística Interna**

1. Se realiza el instrumento de evaluación y se entrega a cliente para su aprobación.
2. Se convoca a una reunión interna de planeación con el equipo de campo cualitativo y cuantitativo para revisar muestras y cuotas por zona.
3. Se envía a campo con un grupo de supervisión y control para garantizar la calidad de la información.
4. Posterior al trabajo de campo se envía al área de auditoría para revisión interna.
5. La información se entrega a las áreas de análisis correspondientes y se elabora la presentación de resultados.
6. Se programa con el cliente la presentación formal de los resultados obtenidos del estudio

LS Servicios y Soluciones respetará al pie de la letra los lineamientos expresados a continuación para dar cumplimiento a las necesidades del cliente, conforme a lo estipula en su anexo que a la letra dice:

**a. Evaluación de Marco Muestral para las encuestas cara a cara**

El administrador del contrato el día hábil después de la notificación del fallo emitirá la selección de ciudades por cada una de las zonas que se muestran en la "tabla de ciudades" misma que se adjunta como "Anexo 1" al final del anexo técnico, se entregará al prestador del servicio ganador impreso en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur,



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México y/o vía correo electrónico en formato Excel. Así mismo, se adjuntará por parte del administrador del contrato por cada ciudad designada el listado de las empresas prospectos a entrevistar en formato Excel, el listado no podrá ser compartido y/o reproducido por parte del prestador del servicio de acuerdo al apartado de Confidencialidad que en el contrato se suscribe.

El prestador del servicio será el responsable de la selección de la muestra (participantes de encuestas cara a cara); así mismo, explicará e informará al administrador del contrato el método de selección y la información técnica del levantamiento de datos, como el margen de error y los contactos necesarios para localizar al público objeto de estudio (en el caso de aplicarse algún filtro de selección), los rechazos y los abandonos en la aplicación de la guía (el detalle de la guía a utilizar se detalla en el inciso b y c). Y se incluirán datos con respecto de las fechas y los horarios específicos de levantamiento.

**b. Brief para las encuestas cara a cara**

El administrador del contrato enviará al prestador del servicio un día hábil después del fallo en horario de oficina de 9 am a 7 pm, el brief en formato electrónico y/o impreso mismo que se proporcionará en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México, para que el prestador del servicio pueda elaborar el instrumento a utilizar en las encuestas cara a cara, en el brief se mencionarán los temas principales a investigar.

**c. Instrumento (Cuestionario) para las encuestas cara a cara**

El instrumento que servirá de orientación al entrevistador para abordar y cubrir las necesidades del estudio en las encuestas cara a cara, será revisada por el administrador del contrato por parte del Instituto Fonacot 5 días hábiles posteriores a la fecha en que se entregó al prestador del servicio ganador el brief, el prestador del servicio deberá enviarla vía electrónica a los siguientes correos [alejandro.landin@fonacot.gob.mx](mailto:alejandro.landin@fonacot.gob.mx), [jezabel.bueno@fonacot.gob.mx](mailto:jezabel.bueno@fonacot.gob.mx), o impresa en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México.

*Handwritten signature in blue ink*

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

El administrador del contrato tendrá 2 días hábiles para enviar el VoBo del instrumento a utilizar mismo que podrá ser otorgado de forma impresa entregándolo en horario de oficina de 9 am a 7 pm en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México o vía electrónica al correo del prestador del servicio ganador.

LS Servicios y Soluciones respetará al pie de la letra los lineamientos para dar cumplimiento a los entregables requeridos por el cliente, conforme a lo estipula en su anexo que a la letra dice:

#### IV. ENTREGABLES

---

El prestador del servicio ganador deberá realizar los siguientes entregables por cada estudio realizado:

La siguiente lista de entregables aplica para los siguientes estudios:

**Estudio 1:** Estudio cuantitativo y cualitativo en Centros de Trabajo afiliados con baja o nula colocación de créditos FONACOT

**Estudio 2:** Estudio de Mercado cualitativo y cuantitativo a trabajadores usuarios del crédito FONACOT

**Estudio 4:** Contratación real de crédito FONACOT Experiencia de compra – Estudio Cuantitativo

- Grabaciones de audio y video (entrevistas a profundidad y/o sesiones de grupo) en formato .mp4 y formato universal de video por cada una de las entrevistas.
- Presentación en power point electrónica y copia física con análisis de los resultados obtenidos realizando propuestas para mejora en:
  - Producto
  - Servicio
  - Comunicación



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-D14P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

- Descripción conceptual y numérica de la muestra, tanto planeada como efectiva, y su cobertura geográfica. Cuando sea relevante, deberán agregarse los criterios de ponderación y expansión empleados en el cálculo de datos, así como los niveles de confiabilidad de los resultados y las fuentes posibles de sesgo estadístico.
- Descripción de la metodología y la aplicación de cuestionarios empleados para recabar la información de la muestra, los controles seguidos para verificarla y validarla, así como el nivel de confianza, el porcentaje de error, y las limitaciones encontradas.
- Los resultados obtenidos indicando la muestra o sub-muestras a que corresponden, hallazgos, problemas detectados, conclusiones, recomendaciones y planteamiento prospectivo.
- Diagnóstico de la problemática en general cada uno de los estudios.

Entregables para el estudio Número 3

**Estudio 3:** Benchmarking FONACOT vs Instituciones de Banca Múltiple y SOFOMES – Fortalezas y Debilidades del crédito FONACOT

- Presentación en power point electrónica y copia física con el análisis de las Instituciones de Banca Múltiple y SOFOMES realizadas.
  - Los resultados obtenidos indicando la muestra o sub-muestras a que corresponden, hallazgos, problemas detectados, conclusiones, recomendaciones y planteamiento prospectivo.
- Copia de la información proporcionada (papelería) por parte de las Instituciones de Banca Múltiple y SOFOMES realizadas.
- Archivo en Excel con la información a detalle por cada Institución evaluada
- Grabaciones de audio y video de los shoppers en formato universal de video por cada uno de las Instituciones analizadas

Para la entrega de los 4 estudios el prestador del servicio ganador deberá realizar una presentación con la Subdirección General de Desarrollo de Nuevos Productos e



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

Investigación de Mercados para realizar el análisis final de los resultados obtenidos. La presentación se llevará a cabo en las instalaciones del administrador del contrato ubicado en Av. Insurgentes Sur #452 Piso 4 en la Dirección de Investigación de Mercados, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06760 en la Ciudad de México, la fecha será indicada por el administrador del contrato un día hábil posterior a la fecha de notificación del fallo vía impresa misma que deberá recibir en el domicilio antes citado en horario de oficina.

**Tiempo Máximo para la Elaboración de los Estudios  
Cronograma**

Estudios	Semanas										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
N° 1	Brief, Instrumentos y Reclutamiento			Levantamiento de Información					Elaboración de Resultados		Entregables
N° 2											
N° 4											

Estudio	Semanas				
	1	2	3	4	5
N° 3	Preparación de Instrumentos y Reclutamiento		Levantamiento de Información	Entrega de Resultados	

Los estudios #1, #2 y #4 deberán tener una duración máxima aproximada de 10 semanas para el desarrollo de todo el contenido del mismo desde el levantamiento hasta la entrega de resultados, y el estudio #3 de 5 semanas por cada benchmarking solicitado.





000162

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**CRONOGRAMA PROPUESTO POR LA  
EMPRESA LS SERVICIOS Y SOLUCIONES  
S.A. DE C.V.**

LS SERVICIOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V. LSS080222IT1  
lomas verdes 825-238 col. lomas verdes c.p. 53120 naucalpan, estado de México tel. 5344-7854  
web page: [www.gyd.com.mx](http://www.gyd.com.mx)

*Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'LSS' or similar, with a checkmark to the right.*

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-D14P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FEBRUARI											
<b>ESTUDIO 1 - ESTUDIO CUANTITATIVO Y CUALITATIVO EN CENTROS DE TRABAJO AFILIADOS AL FONACOT CON BAJA O SIN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS FONACOT</b>													
<b>ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD</b>													
Elaboración de guía de tópicos	GYD												
Aprobación de guía de tópicos	FONACOT												
Reclutamiento y agenda de entrevistas	GYD												
Ejecución de entrevistas	GYD												
Reporte de avance de número de encuestas	GYD												
Transcripción de entrevistas	GYD												
Análisis de información	GYD												
Elaboración de reporte	GYD												
Entrega de resultados	GYD												
<b>FOCUS GROUP</b>													
Elaboración de guía de tópicos	GYD												
Aprobación de guía de tópicos	FONACOT												
Reclutamiento de participantes	GYD												
Ejecución de focus groups	GYD												
Transcripción de sesiones	GYD												
Análisis de información	GYD												
Entrega de resultados	GYD												
<b>ENCUESTAS CARA A CARA</b>													
Elaboración de cuestionario	GYD												
Aprobación de cuestionario	FONACOT												
Elaboración de plan de trabajo y rutas de encuestas	GYD												
Aplicación de encuestas	GYD												
Reporte de avance	GYD												
Captura de encuestas	GYD												
Codificación y procesamiento	GYD												
Análisis de información	GYD												
Elaboración de reporte	GYD												
Entrega de resultados	GYD												
<b>ESTUDIO 2 - ESTUDIO DE MERCADO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO A TRABAJADORES USUARIOS DEL CRÉDITO FONACOT</b>													
<b>ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD</b>													
Elaboración de guía de tópicos	GYD												
Aprobación de guía de tópicos	FONACOT												
Reclutamiento y agenda de entrevistas	GYD												
Ejecución de entrevistas	GYD												
Reporte de avance de número de encuestas	GYD												
Transcripción de entrevistas	GYD												
Análisis de información	GYD												
Elaboración de reporte	GYD												
Entrega de resultados	GYD												
<b>ENCUESTAS TELEFÓNICAS</b>													
Elaboración de cuestionario	GYD												
Aprobación de cuestionario	FONACOT												
Impreso de base de datos	GYD												
Aplicación de encuestas	GYD												
Reporte de avance	GYD												
Codificación y procesamiento	GYD												
Análisis de información	GYD												
Elaboración de reporte	GYD												
Entrega de resultados	GYD												
<b>ESTUDIO 3 - BENCHMARKING FONACOT VS INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE Y SOFOMES - Fortalezas y debilidades del crédito FONACOT</b>													
Elaboración de guía de información de evaluación	GYD												
Reclutamiento y selección del perfil del shopper	GYD												
Implementación y seguimiento del shopper	GYD												
Revisión de materiales y análisis de información	GYD												
Elaboración de reporte	GYD												
Entrega de resultados	GYD												
<b>ESTUDIO 4 - ESTUDIO CUANTITATIVO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR AL MOMENTO DE REALIZAR UNA CONTRATACIÓN REAL DE UN CRÉDITO</b>													
<b>ENCUESTAS CARA A CARA</b>													
Elaboración de cuestionario	GYD												
Aprobación de cuestionario	FONACOT												
Elaboración de plan de trabajo y rutas de encuestas	GYD												
Aplicación de encuestas	GYD												
Reporte de avance	GYD												
Captura de encuestas	GYD												
Codificación y procesamiento	GYD												
Análisis de información	GYD												
Elaboración de reporte	GYD												
Entrega de resultados	GYD												

En anexo técnico se estipula que el licitante deberá cumplir con las siguientes características, expreso aquí que mi presentada cumple cabalmente con todos los requisitos solicitados que a la letra dice:



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**V. PERFIL DEL PRESTADOR DEL SERVICIO** deberá acreditar lo siguiente:

1. El licitante deberá acreditar la experiencia de su representada con documentos que avalen la experiencia en asuntos relacionados con la materia. Deberá presentar original para cotejo y copia de cartas de recomendación detallando los servicios que se prestaron y mínimo deberán incluir 2 de los 5 servicios como:
  - Encuestas Cara a Cara
  - Encuestas Telefónicas
  - Entrevistas a Profundidad
  - Sesiones de Grupo
  - Contratación de créditos o servicios con otras Instituciones para realizar comparativos (Benchmarkings contratación de créditos reales)Las cartas de recomendación deberán contener nombre del contacto y teléfono de la empresa.
  
2. Curriculum del líder del proyecto, deberá contener al menos los siguientes puntos:
  - Información académica: Nivel de estudios de licenciatura y superior con materia a la Administración o Investigaciones de Mercado deberá adjuntar copia de su último grado de estudios.
  - Información profesional: detalle de trabajos para acreditar la experiencia del proyecto, donde haya realizado al menos la coordinación de proyectos con al menos 2 de los 5 rubros que se mencionan a continuación:
    - o Encuestas Cara a Cara
    - o Encuestas Telefónicas
    - o Entrevistas a Profundidad
    - o Sesiones de Grupo
    - o Contratación de créditos o servicios con otras Instituciones para realizar comparativos (Benchmarking contratación de crédito reales)"



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

“SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016”

3. El licitante deberá presentar copia de documentos con firmas de la empresa contratante / contratos / ordenes de trabajo / facturas, junto con el estudio realizado, con información cualquiera de los siguientes aspectos:
  - Exploración de circunstancias similares: Estudios enfocados en el mismo perfil target de FONACOT (Nivel C-, D y E)
  - Participación en la resolución de estudios enfocados en el segmento FONACOT (Nivel C-, D y E)

En caso de contener información confidencial podrán tacharlo para no incumplir con información confidencial.

4. El licitante deberá presentar copia de la declaración fiscal anual 2015 y copia de la última declaración provisional 2016 presentadas ante el SAT donde compruebe que sus ingresos sean equivalentes a por lo menos el 10% del monto total de su propuesta económica antes de I.V.A.
5. Desafortunadamente no contamos con un integrante en nuestro equipo que cumpla con este requisito: deberá presentar documento del Instituto Mexicano del Seguro Social donde se especifica que cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses.
6. El licitante presentará original para cotejo y copia de documentos de al menos una las siguientes empresas avalando certificación en sus procesos: ISO, AMAI, ESOMAR, y similares a favor de su representada. Conforme a la junta de aclaraciones se estipuló que los licitantes podrían presentar el contrato en lugar de expresamente el certificado, más adelante se anexa una copia del acta de la junta de aclaraciones donde se precisa este punto.
7. El licitante deberá presentar cronograma de actividades en un plazo menor al solicitado en la presente convocatoria, indicando razonamiento de reducción de tiempos, con información amplia y detallada.
8. El licitante deberá presentar copia de facturas o copia de contratos o cartas de recomendación para avalar el mayor tiempo prestando servicios de



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

consultorías, asesorías, estudios e investigaciones similares a los requeridos en el procedimiento de contratación que se trate. Los documentos deberán mencionar al menos 2 de los 5 estudios requeridos que son:

- Encuestas Cara a Cara
- Encuestas Telefónicas
- Entrevistas a Profundidad
- Sesiones de Grupo
- Contratación de créditos o servicios con otras Instituciones para realizar comparativos (Benchmarkings contratación de créditos reales)

Las cartas de recomendación deberán contener nombre del contacto y teléfono de la empresa.

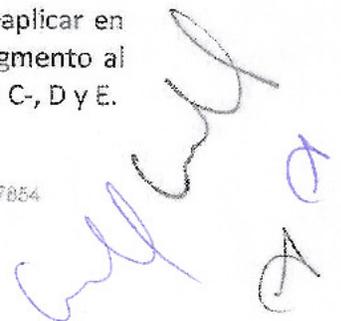
La documentación deberá avalar la ejecución de los servicios con presencia a Nivel Nacional.

9. El licitante deberá presentar contratos en original para cotejo y copia que avalen al licitante que puedan acreditar que ha prestado servicios en materia de investigación de mercado, es decir, son especialistas en la materia y han realizado estudios al segmento al cuál está dirigido el Instituto Fonacot segmento C-, D y E realizando al menos 2 de los siguientes servicios:

- Encuestas Cara a Cara
- Encuestas Telefónicas
- Entrevistas a Profundidad
- Sesiones de Grupo
- Contratación de créditos o servicios con otras Instituciones para realizar comparativos (Benchmarkings contratación de créditos reales)

Los documentos deberán detallar la ejecución de los servicios con presencia a Nivel Nacional y estar debidamente formalizados.

10. El licitante presenta desarrollo de metodología amplia y detallada a aplicar en la realización por cada uno de los estudios solicitados, acorde al segmento al que va dirigido el Instituto Fonacot, segmento o nivel socioeconómico C-, D y E.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

11. El licitante deberá presentar Cronograma de Actividades: el prestador del servicio presenta cronograma por cada estudio a realizar amplia y detalladamente.
12. Organigrama con puestos y funciones de las personas que estarán asignadas al proyecto y matriz de escalamiento para resolución de controversias, quejas, etc. organigrama con información detallada de funciones.
13. El licitante deberá entregar copia de los siguientes documentos que deberán ser acorde a los contratos que se presentaron en el numeral 9:
  - Iniciativa Privada: carta de cumplimiento satisfactorio por persona facultada de la empresa a la que se prestó el servicio
  - Iniciativa Pública: deberá presentar carta cancelación de garantía o carta liberación de fianza, carta finalización, que avale la terminación del servicio firmado por el administrador del proyecto de la dependencia pública.

Los documentos presentados deberán contener copia de los contratos con los servicios similares a la presente convocatoria que son:

- Encuestas Cara a Cara
- Encuestas Telefónicas
- Entrevistas a Profundidad
- Sesiones de Grupo
- Contratación de créditos o servicios con otras instituciones para realizar comparativos (Benchmarkings reales)

Las copias de los contratos podrán mencionar al menos 2 de los 5 rubros mencionados.

LS Servicios y Soluciones respetará al pie de la letra los lineamientos expresados a continuación para dar cumplimiento a la vigencia del contrato estipulada por el cliente de resultar adjudicados, conforme a lo estipula en su anexo que a la letra dice:



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**VI. VIGENCIA DEL CONTRATO**

---

La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente del oficio de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2016.

LS Servicios y Soluciones se da por enterado de que de resultar adjudicados el administrador del contrato será la Subdirección General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados a través de la Dirección de Investigación de Mercados, conforme a lo estipula en su anexo que a la letra dice:

**VII. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

---

El administrador del contrato es la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercado a través de la Dirección de Investigación de Mercados.

LS Servicios y Soluciones se da por enterado y dará cumplimiento a los lineamientos establecidos en el anexo técnico, de que de resultar adjudicados cumplirán con lo estipulado en el apartado de forma de pago, garantía de cumplimiento, deductivas, penas convencionales y plazo de suspensión, que a la letra dice:



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

### VIII. FORMA DE PAGO

---

Con fundamento en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago se realizará por el servicio prestado dentro de los veinte días naturales posteriores a la presentación y aceptación de la factura electrónica en formato CFDI, pdf y su archivo .xml la cual deberá cumplir con los requisitos fiscales vigentes, en moneda nacional, una vez aceptados los servicios efectivamente prestados a satisfacción y aprobación del Administrador del Contrato. Dicha factura deberá ser enviada a [alejandro.landin@fonacot.gob.mx](mailto:alejandro.landin@fonacot.gob.mx) con copia a [jezabel.bueno@fonacot.gob.mx](mailto:jezabel.bueno@fonacot.gob.mx)

El pago será en 4 exhibiciones tras la entrega de cada punto mencionado en el numeral IV "Entregables" a entera satisfacción.

El prestador de servicio deberá mencionar en la facturación los siguientes datos:

- Número de contrato
- Concepto identificado conforme a lo estipulado en el contrato.
- Descripción de los servicios proporcionados

### IX. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

---

Conforme a los artículos 48 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 103 de su Reglamento el prestador del servicio deberá garantizar mediante fianza expedida por institución autorizada legalmente para ello, el fiel y exacto cumplimiento del contrato, **por un importe del 10% (diez por ciento)** del monto del mismo, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, ésta deberá expedirse a favor del **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES** y deberá entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato, la no entrega de la garantía es motivo de rescisión del contrato.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**X. DEDUCTIVAS**

---

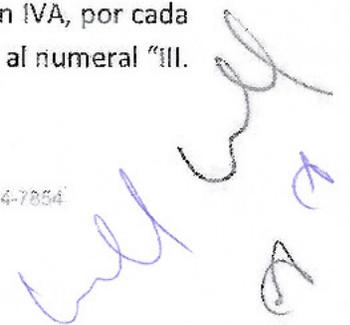
- Un monto equivalente al 1% (uno por ciento) del costo total del servicio por cada día de incumplimiento parcial o deficiente de las actividades señaladas en el cronograma de actividades del numeral "III. Entregables"

**XI. PENAS CONVENCIONALES**

---

En términos de lo previsto por el Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del sector Público 95 y 96 de su reglamento, el administrador del contrato aplicará al prestador del servicio las penalizaciones por el incumplimiento de contrato de conformidad con lo siguiente:

- Un monto equivalente al 2% (dos por ciento) del monto total del contrato sin IVA por cada día natural de atraso por el incumplimiento en el inicio de la prestación del servicio.
- Un monto equivalente al 1% (uno por ciento) del costo total del servicio sin IVA por cada día natural de atraso por cada actividad no ejecutada en tiempo y forma conforme a lo estipulado en el cronograma de actividades que se muestra en el "Numeral IV. Entregables"
- Un monto equivalente al 1% (uno por ciento) del costo del servicio sin IVA, por cada día natural de atraso en la presentación de los entregables conforme al numeral "III. Entregables"



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

**XIII. PLAZO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

---

En caso de que por causas de fuerza mayor o caso fortuito no sea posible desarrollar los actos previstos en el presente anexo técnico, 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 el administrador del contrato siendo la Subdirección General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados a través de la Dirección de Investigación de Mercados. El plazo máximo por el que se podrá suspender el servicio es de 10 días naturales, a partir de la notificación por parte del administrador del contrato.

*Handwritten signature in blue ink*



000172

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

## ANEXO 1 adjunto al Anexo 13 "Características del Servicio"

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

**ANEXO 1 adjunto al Anexo 13 "Características del Servicio"**

**TABLA DE CIUDADES**

ZONA A METROPOLITANA - CENTRO	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Tacubaya	Tacubaya
Portales	Portales
Tlalnepantla	Tlalnepantla
	Cuautitlán Izcalli
Vallejo	Vallejo
	Ecatepec
	Congreso del Trabajo
Zaragoza	Zaragoza
	Chalco
	Texcoco
Pachuca	Pachuca
	Tizayuca
Cuernavaca	Cuernavaca
	Cuautla
	Acapulco
Puebla	Chilpancingo
	Puebla
	Tlaxcala
Oaxaca	Tehuacán
	Oaxaca
	Tuxtepec
Toluca	Toluca

ZONA B OCCIDENTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Guadalajara Abastos	Guadalajara
	Federalismo
	Manzanillo
	Colima
Aguascalientes	Aguascalientes
Tepic	Tepic
	Puerto Vallarta
León	León
	Celaya
Morelia	Irapuato
	Morelia
	Lázaro Cárdenas
Querétaro	Uruapan
	Zamora
Querétaro	Querétaro
	San Juan del Río



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016**

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"**

**ANEXO 1 adjunto al Anexo 13 "Características del Servicio"**

**TABLA DE CIUDADES**

<b>ZONA C NORESTE</b>	
<b>CIUDAD</b>	<b>REPRESENTACIÓN</b>
<b>Monterrey</b>	Monterrey
	Monterrey II
	Reynosa
	Nuevo Laredo
<b>San Luis Potosí</b>	San Luis Potosí
	Zacatecas
	Cd. Valles
	Fresnillo
<b>Durango</b>	Durango
	Gómez Palacio
<b>Saltillo</b>	Saltillo
	Cd. Acuña
	Monclova
	Piedras Negras
<b>Torreón</b>	Torreón
<b>Tampico</b>	Tampico
	Cd. Victoria
	Matamoros

<b>ZONA D SURESTE</b>	
<b>CIUDAD</b>	<b>REPRESENTACIÓN</b>
<b>Mérida</b>	Mérida
	Campeche
<b>Cancún</b>	Cancún
	Chetumal
	Cozumel
<b>Tuxtla Gutiérrez</b>	Playa del Carmen
	Tuxtla Gutiérrez
	Tapachula
<b>Veracruz</b>	Veracruz
	Córdoba
	Coatzacoalcos
<b>Villahermosa</b>	Xalapa
	Villahermosa
	Cd. del Carmen

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA COMERCIAL  
2016"

ANEXO 1 adjunto al Anexo 13 "Características del Servicio"

TABLA DE CIUDADES

ZONA E NORTE	
CIUDAD	REPRESENTACIÓN
Chihuahua	Chihuahua
	Delicias
	Cd. Juárez
Mexicali	Mexicali
Tijuana	Tijuana
	Ensenada
Hermosillo	Hermosillo
	Cd. Obregón
	Empalme
	Nogales
Culiacán	Culiacán
	Mazatlán
	Los Mochis
La Paz	La Paz
	San José del Cabo

*Handwritten signatures and initials in black and blue ink.*



000715

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

“SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA  
COMERCIAL 2016”

Licitación Pública Nacional Mixta de Servicios No. LA-014P7R001-E204-2016

ANEXO 11

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

LS Servicios y Soluciones S.A. de C.V. a fin de integrar nuestra propuesta económica, consideramos lo establecido en el Anexo 13 “Características Técnicas del Servicio”.

Se detalla el precio unitario de cada uno de los 4 Estudios solicitados, y se incluye la sumatoria de los 4 Estudios como se muestra en las siguientes tablas:

Estudio 1 – Estudio Cuantitativo y Cualitativo en Centros de Trabajo afiliados al FONACOT con baja o nula colocación de créditos FONACOT

ESTUDIO	Descripción		Número de Entrevistas	Costos Unitarios	Subtotal
	Zona	No. de Ciudades			
1.1 Entrevistas a profundidad a responsables del área de RRHH / Relaciones Laborales. 240 entrevistas a profundidad, 24 entrevistas por cada ciudad en 2 de cada Zona (5 zonas):	A	2	48	\$3,100.00	\$148,800.00
	B	2	48	\$3,100.00	\$148,800.00
	C	2	48	\$3,100.00	\$148,800.00
	D	2	48	\$3,100.00	\$148,800.00
	E	2	48	\$3,100.00	\$148,800.00
				240	SUB-TOTAL
				IVA	\$119,040.00
				TOTAL	\$863,040.00

1.2 Sesiones de Grupo – Estudio 1

ESTUDIO	Descripción		Número de Entrevistas	Costos Unitarios	Subtotal
	Zona	No. de Ciudades			
1.2 Sesiones de Grupo–Estudio 1 40 de sesiones de grupo con 8 participantes como mínimo máximo 10, (4 sesiones en cada ciudad).	A	2	8	\$34,816.00	\$278,528.00
	B	2	8	\$34,400.00	\$275,200.00
	C	2	8	\$35,280.00	\$282,240.00
	D	2	8	\$35,200.00	\$281,600.00
	E	2	8	\$36,208.00	\$289,664.00
				40	SUB-TOTAL
				IVA	\$225,157.12
				TOTAL	\$1,632,389.12

*[Handwritten signatures and initials in black and blue ink]*



000716

N PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

“SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA  
COMERCIAL 2016”

Licitación Pública Nacional Mixta de Servicios No. LA-014P7R001-E204-2016

1.3 Encuestas Cara a Cara – Estudio 1

ESTUDIO	Descripción		Número de Entrevistas	Costos Unitarios	Subtotal
	Zona	No. de Ciudades			
1.3 Encuestas Cara a Cara – Estudio 1 250 encuestas cara a cara, 2 ciudades por Zona, 25 por ciudad:	A	2	50	\$420.00	\$21,000.00
	B	2	50	\$420.00	\$21,000.00
	C	2	50	\$420.00	\$21,000.00
	D	2	50	\$420.00	\$21,000.00
	E	2	50	\$420.00	\$21,000.00
				250	SUB-TOTAL
				IVA	\$16,800.00
				TOTAL	\$121,800.00

Estudio 2 – Estudio de Mercado Cualitativo y Cuantitativo a Trabajadores Usuarios del Crédito FONACOT  
2.1 Entrevistas a Profundidad a usuarios de crédito FONACOT nuevos y recurrentes

ESTUDIO	Descripción		Número de Entrevistas	Costos Unitarios	Subtotal
	Zona	No. de Ciudades			
2.1 Entrevistas a Profundidad a usuarios de crédito FONACOT nuevos y recurrentes 240 entrevistas a profundidad distribuidas en las siguientes ciudades:	A	2	48	\$3,100.00	\$148,800.00
	B	2	48	\$3,100.00	\$148,800.00
	C	2	48	\$3,100.00	\$148,800.00
	D	2	48	\$3,100.00	\$148,800.00
	E	2	48	\$3,100.00	\$148,800.00
				240	SUB-TOTAL
				IVA	\$119,040.00
				TOTAL	\$863,040.00

2.3 Encuestas Telefónicas – Estudio 2 misma segmentación de clientes

ESTUDIO	Descripción		Número de Entrevistas	Costos Unitarios	Subtotal
	Zona	No. de Ciudades			
2.3 Encuestas Telefónicas – Estudio 2 misma segmentación de clientes 2,500 encuestas telefónicas distribuidas 125 por cada ciudad elegida, 4 ciudades por Zona.	A	4	500	\$250.00	\$125,000.00
	B	4	500	\$250.00	\$125,000.00
	C	4	500	\$250.00	\$125,000.00
	D	4	500	\$250.00	\$125,000.00
	E	4	500	\$250.00	\$125,000.00
				2500	SUB-TOTAL
				IVA	\$100,000.00
				TOTAL	\$725,000.00

*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*



**G&D**

PÚBLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
NO. LA-014P7R001-E204-2016

000717

**"SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA  
COMERCIAL 2016"**

Licitación Pública Nacional Mixta de Servicios No. LA-014P7R001-E204-2016

**ESTUDIO 3 - BENCHMARKING**

**FONACOT vs INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE Y SOFOMES - Fortalezas y Debilidades del crédito FONACOT**

ESTUDIO	Costos Unitarios	Subtotal
<b>BENCHMARKING</b> Por cada estudio se incluyen las 12 contrataciones reales de créditos más las 4 evaluaciones a Instituciones sin la contratación de créditos.	\$260,000.00	\$260,000.00
1	\$260,000.00	\$260,000.00
2	\$260,000.00	\$260,000.00
3	\$260,000.00	\$260,000.00
4	\$260,000.00	\$260,000.00
5		
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>\$1,300,000.00</b>
	IVA	\$208,000.00
	<b>TOTAL</b>	<b>\$1,508,000.00</b>

**ESTUDIO 4 ESTUDIO CUANTITATIVO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR AL MOMENTO DE REALIZAR UNA CONTRATACIÓN REAL DE UN CRÉDITO FONACOT**

**4.1 Contratación real de crédito FONACOT Experiencia de compra – Estudio Cuantitativo**

ESTUDIO	Descripción		Número de Entrevistas	Costos Unitarios	Subtotal
	Zona	No. de Ciudades			
4.1 Contratación real de crédito FONACOT Experiencia de compra – Estudio Cuantitativo 1,000 encuestas cara a cara distribuidas como se indica en la siguiente tabla:	A	4	200	\$420.00	\$84,000.00
	B	4	200	\$420.00	\$84,000.00
	C	4	200	\$420.00	\$84,000.00
	D	4	200	\$420.00	\$84,000.00
	E	4	200	\$420.00	\$84,000.00
				1,000	<b>SUB-TOTAL</b>
				IVA	\$67,200.00
				<b>TOTAL</b>	<b>\$487,200.00</b>

*[Handwritten signatures and initials in black and blue ink]*

000718



G&amp;D

 BLICA NACIONAL MIXTA DE SERVICIOS  
 ). LA-014P7R001-E204-2016

**“SERVICIO PARA LA GENERACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO DE INTELIGENCIA  
 COMERCIAL 2016”**

Licitación Pública Nacional Mixta de Servicios No. LA-014P7R001-E204-2016

**MONTO TOTAL DE LA PROPUESTA**

ESTUDIO	ZONA	SUBTOTAL POR ESTUDIO
1.1 Entrevistas a profundidad a responsables del área de RRHH/Relaciones Laborales 240 entrevistas a profundidad, 24 entrevistas por cada ciudad en 2 de cada Zona (5 zonas)	A, B, C, D, E	\$744,000.00
1.2 Sesiones de Grupo - Estudio 1 40 sesiones de grupo con 8 participantes como mínimo, máximo 10, (4 sesiones en cada ciudad)	A, B, C, D, E	\$1,407,232.00
1.3 Encuestas cara a cara - Estudio 1 250 encuestas cara a cara, 2 ciudades por Zona, 25 por ciudad	A, B, C, D, E	\$105,000.00
2.1 Entrevistas a Profundidad a usuarios de crédito FONACOT nuevos y recurrentes 240 entrevistas a profundidad distribuidas en las siguientes ciudades	A, B, C, D, E	\$744,000.00
2.3 Encuestas Telefónicas - Estudio 2 misma segmentación de clientes 2,500 encuestas telefónicas distribuidas 125 por cada ciudad elegida, 4 ciudades por Zona	A, B, C, D, E	\$625,000.00
<b>BENCHMARKING</b> Por cada estudio se incluyen las 12 contrataciones reales de créditos más las 4 evaluaciones a Instituciones sin la contratación de créditos	1, 2, 3, 4, 5	\$1,300,000.00
4.1 Contratación real de crédito FONACOT Experiencia del compra - Estudio 1,000 encuestas cara a cara distribuidas como se indica en la siguiente tabla	A, B, C, D, E	\$420,000.00
	<b>SubTotal</b>	\$ 5,345,232.00
	<b>IVA</b>	\$ 855,237.12
	<b>Total</b>	\$ 6,200,469.12