

CONTRATO PLURIANUAL **ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT**, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES REPRESENTADO POR LA C. ERIKA HELENA PSIHAS VALDÉS, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, EN ADELANTE **"EL INSTITUTO FONACOT"** Y, POR LA OTRA, LA EMPRESA DENOMINADA GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO **"EL PRESTADOR"**, REPRESENTADA POR EL C. CARLOS SANDOVAL OJEDA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

• **DECLARACIONES**

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

- I.1** Es 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, de conformidad con lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril del 2006.
- I.2** Conforme a lo dispuesto en el poder que le fue conferido mediante escritura pública número 223,288, de fecha 1º. de abril del 2022, ante la fe del Mtro. Eutiquio López Hernández, notario público número 35 de la Ciudad de México; documento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-13042022-201316 el día 13 de abril de 2022; de conformidad con lo establecido por los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento, la **C. Erika Helena Psihas Valdés**, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales, Encargada y Responsable de los Asuntos de la Subdirección General de Administración con fundamento en el artículo 79 de Estatuto Orgánico de **"EL INSTITUTO FONACOT"** y Apoderada Legal, con R.F.C PIVE700829LI7, es el servidor público que tiene conferidas las facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio.
- I.3** De conformidad con el artículo 57 fracción IV del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores de fecha 16 de octubre del 2017, suscribe el presente instrumento el **C. Eduardo Enriquez Monroy**, en su calidad de Subdirector General Comercial con R.F.C EIME760821A58, facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, dirigido al representante de **"EL PRESTADOR"** para los efectos del presente contrato, encargados del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente instrumento jurídico.
- I.4** De conformidad con el apartado VI, numeral 14 inciso b) de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, suscribe el presente instrumento la **C. Erika Helena Psihas Valdés**, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales, R.F.C PIVE700829LI7, facultada para actuar en calidad de área contratante.
- I.5** La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-014P7R001-E77-2022**, realizado al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos **26 fracción I, 26 bis fracción II, 27, 28 fracción I, 29, 32, 36 tercer párrafo, 45 y 47** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAASSP"**, y los correlativos de su Reglamento, así como **50** de la **Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria**, **148** de su Reglamento y Artículo **8** de la **Ley Federal de Austeridad Republicana**.
- I.6** **"EL INSTITUTO FONACOT"** cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, en la partida presupuestal **33901**, denominada **Subcontratación de Servicios con Terceros** con oficio número **SGA-226-2022**, de





fecha **16 de mayo de 2022**, emitido por la Subdirección General de Administración y suscrito por la Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales, Encargada y Responsable de los Asuntos de la Subdirección General de Administración con fundamento en el artículo 79 del Estatuto Orgánico de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, con autorización de la Directora General de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

- I.7** Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes **IFN060425C53**.
- I.8** Tiene establecido su domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal. 06760, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

**II. "EL PRESTADOR" declara que:**

- II.1** Es una persona **moral** legalmente constituida mediante, la escritura constitutiva número 275,933, de fecha 11 de marzo de 2014, otorgada ante la fe del Lic. Claudio Juan Ramón Hernández de Rubín, notario público número 123 de la Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 511987-1, de fecha 27 de marzo de 2014.
- II.2** El **C. Carlos Sandoval Ojeda**, en su carácter de apoderado legal, cuenta con poder suficiente para suscribir el presente convenio, de conformidad con lo establecido en la escritura pública número 61,165, de fecha 24 de octubre de 2016, otorgada ante la fe del Lic. Miguel Ángel Beltrán Lara, titular de la notaría pública número 169 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, facultades que bajo protesta de decir verdad, no le han sido revocadas ni modificadas a la presente fecha y en este acto se identifica con credencial para votar con clave de elector [REDACTED] expedida por el Instituto Nacional Electoral, con vigencia al 2026.
- II.3** Ha considerado todos y cada uno de los factores que intervienen en el presente contrato, manifestando reunir las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, así como la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.
- II.4** Bajo protesta de decir verdad, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas lo cual se constató por el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO FONACOT"**, en concordancia con los artículos 50, fracción II de la **"LAASSP"** y 88, fracción I de su Reglamento; así como que **"EL PRESTADOR"** no se encuentra en alguno de los supuestos del artículo 50 y penúltimo y antepenúltimo párrafos del artículo 60 de la **"LAASSP"**.
- II.5** Bajo protesta de decir verdad, declara que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transcrito.
- II.6** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **GVII40312N4A**.
- II.7** Bajo protesta de decir verdad, manifiesta estar al corriente en los pagos que se derivan de sus obligaciones fiscales, en específico de las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y el Instituto Mexicano del Seguro Social; lo que



acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes y obran en el expediente respectivo.

**II.8** Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en Calzada de Tlalpan No. 609, Colonia Álamos, C.P. 08100, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México.

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

**III.1** Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, para lo cual se reconocen ampliamente las facultades y capacidades necesarias, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.**

"**EL PRESTADOR**" acepta y se obliga a proporcionar a "**EL INSTITUTO FONACOT**" la prestación del Servicio Plurianual Abierto de **Canales de Atención a Clientes FONACOT**, al amparo del procedimiento de contratación señalado en el punto I.5 de las declaraciones de este instrumento jurídico y de conformidad con la descripción, características, plazo, entregables y condiciones que se detallan en su Propuesta Técnica, que como Anexo I se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las PARTES, formaran parte integrante del mismo.

**SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS**

Los precios unitarios del presente contrato se detallan en la Propuesta Económica, que como Anexo II se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las PARTES, formará parte integrante del mismo.

El monto total mínimo del mismo es por la cantidad de \$101,954,198.05 M.N. (Ciento un millón novecientos cincuenta y cuatro mil ciento noventa y ocho pesos, 05/100 M.N.) en moneda nacional antes de impuestos y el monto total máximo del mismo es por la cantidad de \$169,923,663.42 (Ciento sesenta y nueve millones novecientos veintitrés mil seiscientos sesenta y tres pesos, 42/100 M.N.) en moneda nacional antes de impuestos.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo "**EL PRESTADOR**" todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del servicio de Canales de Atención a clientes FONACOT, por lo que "**EL PRESTADOR**" no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

De acuerdo a la plurianualidad del presente contrato, se considerarán los montos mínimos y máximos a pagar a "**EL PRESTADOR**" en cada ejercicio fiscal.

| Ejercicio Fiscal | Porcentaje | Monto mínimo    | Monto máximo    |
|------------------|------------|-----------------|-----------------|
| 2022             | 14.29%     | \$14,564,885.43 | \$24,274,809.06 |
| 2023             | 42.86%     | \$43,694,656.31 | \$72,824,427.18 |
| 2024             | 42.86%     | \$43,694,656.31 | \$72,824,427.18 |

**TERCERA. FORMA Y LUGAR DE PAGO (ODCS y RICG)**

"**EL INSTITUTO FONACOT**" se obliga a pagar a "**EL PRESTADOR**" la cantidad señalada en la cláusula segunda de este instrumento jurídico, en moneda nacional, en un plazo máximo de 20 días naturales siguientes, a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por





Internet (CFDI) o factura electrónica por **"EL INSTITUTO FONACOT"**, con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la recepción del CFDI o factura electrónica, esto considerando que no existan aclaraciones al importe, para lo cual es necesario que el CFDI o factura electrónica que se presente reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia y los precios unitarios; asimismo, deberá acompañarse con la documentación completa y debidamente requisitada.

De conformidad con el artículo 90 del Reglamento de la **"LAASSP"**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presenten errores, el Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **"EL PRESTADOR"** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **"EL PRESTADOR"** presente el CFDI o factura electrónica corregido.

El tiempo que **"EL PRESTADOR"** utilice para la corrección de la documentación entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la **"LAASSP"**.

Los CFDI's (facturas) deberán contar con el visto bueno del administrador del contrato y con los requisitos fiscales vigentes señalados en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación Aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, por lo que deberán:

- A. Presentar comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes serán enviados y entregados de conformidad con lo solicitado en el **Anexo 12 "Características Técnicas del Servicio"**, mismos que deberán de ser entregados en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 5to. Piso, Colonia Roma Sur, Código Postal 06760, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, quinto piso, en la Subdirección General Comercial, así mismo deberá ser enviada al correo electrónico [eduardo.enriquez@fonacot.gob.mx](mailto:eduardo.enriquez@fonacot.gob.mx) en un horario de labores de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes.
- B. Los comprobantes fiscales deben emitirse por los actos o actividades que se realicen, dichos comprobantes deben de cumplir con las especificaciones que determine el Servicio de Administración Tributaria (SAT), considerando el **Anexo 20** "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet".

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

**"EL PRESTADOR"** manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3.

Para efectos de trámite de pago, conforme a lo establecido en el SIAFF, **"EL PRESTADOR"** deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y para tal efecto proporciona la CLABE [REDACTED] del banco **SCOTIABANK**, a nombre de Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V., en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, debiendo anexar:

1. Constancia de la institución financiera sobre la existencia de la cuenta de cheques abierta a nombre del beneficiario que incluya:
  - Nombre del beneficiario (conforme al timbre fiscal);
  - Registro Federal de Contribuyentes;
  - Domicilio fiscal: calle, N° exterior, N° interior, colonia, código postal, alcaldía y entidad federativa;
  - Nombre(s) del(los) banco(s); y

edp

X

Eliminado DATOS BANCARIOS (No. de cuenta y CLABE) Ubicados en el segundo renglón del décimo párrafo. Fundamento Legal: Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 3 fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información y criterio 10/17 emitido por el INAI. Motivación: El número de cuenta bancaria y/o CLABE interbancaria de personas físicas o morales privadas es información confidencial, al tratarse de un conjunto de caracteres numéricos utilizados por los grupos financieros para identificar las cuentas de sus clientes, a través de los cuales se puede acceder a información relacionada con su patrimonio y realizar diversas transacciones.

- Número de la cuenta con once dígitos, así como la Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) con 18 dígitos, que permita realizar transferencias electrónicas de fondo, a través del Sistema de Pago.
- 2. Copia de estado de cuenta reciente, con no más de dos meses de antigüedad.

El pago de los servicios recibidos, quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PRESTADOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales.

El pago será efectuado mediante transferencia bancaria a la cuenta que **"EL PRESTADOR"** proporcione.

Para el caso de que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 51 párrafo tercero, de la **"LAASSP"**.

#### **CUARTA. VIGENCIA**

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir del 04 de julio del 2022 y hasta el 31 de diciembre del 2024. Considerando como periodo de implementación o transición del servicio sin costo para **"EL INSTITUTO FONACOT"**, con un plazo máximo de 60 días naturales a partir de la vigencia del contrato, iniciándose la prestación del servicio el 01 de septiembre del 2022, sin perjuicio de su posible terminación anticipada, en los términos establecidos en su clausulado.

#### **QUINTA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.**

**"LAS PARTES"** están de acuerdo en que por necesidades de **"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá ampliarse, la prestación del servicio objeto del presente contrato, de conformidad con el artículo 52 de la **"LAASSP"**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente. Lo anterior, se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificadorio del Contrato Principal. Asimismo, con fundamento en el artículo 91 del Reglamento de la **"LAASSP"**, **"EL PRESTADOR"** deberá entregar las modificaciones respectivas de las garantías, señaladas en la **CLÁUSULA SÉPTIMA** de este contrato.

Por caso fortuito o de fuerza mayor, o por causas atribuibles a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, se podrá modificar el presente instrumento jurídico, la fecha o el plazo para la prestación de los servicios. En dicho supuesto, se deberá formalizar el convenio modificadorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. Tratándose de causas imputables a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, no se requerirá de la solicitud de **"EL PRESTADOR"**.

**SÉXTA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** Conforme a los artículos 48 fracción II, y 49 fracción II, de la **"LAASSP"**, 87 de su Reglamento; 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, las Disposiciones Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las Dependencias y Entidades en los actos y contratos que celebren, publicadas en el DOF el 08 de septiembre de 2015, **"EL PRESTADOR"** se obliga a constituir una garantía indivisible por el importe del 10% (diez por ciento) del monto máximo por erogar, pudiendo entregar una póliza de garantía por la vigencia total y el monto máximo del contrato o una en el ejercicio fiscal de que se trate, debiendo ser renovada cada ejercicio fiscal por el monto máximo a ejercer en el mismo, la cual deberá presentarse para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato y para los ejercicios subsecuentes deberá ser dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda. La renovación señalada deberá realizarse conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

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

Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permitan, la entrega de la garantía de cumplimiento se realice de manera electrónica.





- ❑ Expedirse a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores con domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06760, Ciudad de México;
- ❑ La indicación del importe total garantizado con número y letra;
- ❑ La referencia de que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato y anexos respectivos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
- ❑ La información correspondiente al número de contrato, su fecha de firma, así como la especificación de las obligaciones garantizadas;
- ❑ El señalamiento de la denominación o nombre de **"EL PRESTADOR"** y de la institución afianzadora, así como sus domicilios correspondientes;
- ❑ La condición de que la vigencia de la fianza deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, y continuará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente, de forma tal que no podrá establecerse o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no debe confundirse con el plazo para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato y actos administrativos garantizados;
- ❑ La indicación de que la fianza se hará efectiva conforme al procedimiento dispuesto en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el cual será aplicable también para el cobro de los intereses que en su caso se generen en los términos previstos en el artículo 283 del propio ordenamiento;
- ❑ La indicación de que la cancelación de la póliza de fianza procederá una vez que **"EL INSTITUTO FONACOT"** otorgue el documento en el que se señale la extinción de derechos y obligaciones, previo otorgamiento del finiquito correspondiente, o en caso de existir saldos a cargo de **"EL PRESTADOR"**, la liquidación debida;
- ❑ Para efectos de la garantía señalada en esta cláusula, se deberá considerar la indivisibilidad de ésta, por lo que en caso de incumplimiento del contrato se hará efectiva por el monto total de la garantía de cumplimiento;
- ❑ Para acreditar a la institución afianzadora el incumplimiento de la obligación garantizada, tendrá que cumplirse con los requisitos establecidos en las Disposiciones Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las dependencias y entidades en los actos y contratos que celebren, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 08 de septiembre de 2015; y
- ❑ El momento de inicio de la fianza y, en su caso, su vigencia.

Considerando los requisitos anteriores, dentro de la fianza, se deberán incluir las declaraciones siguientes en forma expresa:

- ❑ "Esta garantía estará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato.
- ❑ "La institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de intereses que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida."
- ❑ "La cancelación de la fianza no procederá sino en virtud de manifestación previa de manera expresa y por escrito de **"EL INSTITUTO FONACOT"**."; y
- ❑ "La afianzadora acepta expresamente tener garantizado el contrato a que esta póliza se refiere, aún en el caso de que se otorgue prórroga o espera al deudor principal o fiado por parte de **"EL INSTITUTO FONACOT"** para el cumplimiento total de las obligaciones que se garantizaran, por lo que la afianzadora renuncia expresamente al derecho que le otorga el artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas."

De no cumplir con dicha entrega, **"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá rescindir el contrato y remitir el asunto al Órgano Interno de Control para que determine si se aplican las sanciones estipuladas en el artículo 60 fracción III de la **"LAASSP"**.

La garantía de cumplimiento de ninguna manera será considerada como una limitación de la responsabilidad de **"EL PRESTADOR"**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y de ninguna manera impedirá que **"EL INSTITUTO FONACOT"** reclame la indemnización o el reembolso por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

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

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

El trámite de liberación de garantía, se realizará inmediato a que se extienda la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales por parte de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81, fracción VIII del Reglamento de la **"LAASSP"**.

Considerando que la entrega de los servicios, cuando aplique se haya previsto un plazo menor a diez días naturales, se exceptúa el cumplimiento de la garantía, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 último párrafo de la **"LAASSP"**, en concordancia con lo señalado en el tercer párrafo del artículo 86 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Para este caso, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del veinte por ciento del monto de los servicios entregados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### **SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE "EL PRESTADOR"**

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares específicos conforme a lo requerido en el presente contrato y anexos respectivos.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el contrato respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
- c) Asumir su responsabilidad ante cualquier situación que pudiera generarse con motivo del presente contrato.
- d) No difundir a terceros sin autorización expresa de **"EL INSTITUTO FONACOT"** la información que le sea proporcionada, inclusive después de la rescisión o terminación del presente instrumento, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales a que haya lugar.
- e) Proporcionar la información que le sea requerida por parte de la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la **"LAASSP"**.

#### **OCTAVA. OBLIGACIONES DE "EL INSTITUTO FONACOT"**

- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que **"EL PRESTADOR"** lleve a cabo en los términos convenidos.
- b) Sufragar el pago correspondiente en tiempo y forma, por la prestación de los servicios.
- c) Extender a **"EL PRESTADOR"**, en caso de que lo requiera, por conducto del Administrador del Contrato, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se



cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

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

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

La prestación de los servicios, se realizará en los domicilios señalados en el Anexo I del presente contrato y en las fechas establecidas en el mismo.

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

**"EL PRESTADOR"** deberá contar y/o mantener las licencias, autorizaciones y permisos que conforme a otras disposiciones sea necesario para la prestación de los servicios correspondientes

#### **DÉCIMA PRIMERA. CALIDAD**

**"EL PRESTADOR"** deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, herramientas, técnicas y equipos adecuados para proporcionar la prestación de los servicios requeridos, a fin de garantizar que el objeto de este contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a realizarlo a satisfacción de **"EL INSTITUTO FONACOT"** y con estricto apego a lo establecido en las cláusulas del presente instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

**"EL INSTITUTO FONACOT"** no estará obligado a recibir los servicios cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos en el párrafo anterior.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS**

**"EL PRESTADOR"** queda obligado ante **"EL INSTITUTO FONACOT"** a responder de los defectos y vicios ocultos derivados de las obligaciones del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, y/o en la legislación aplicable en la materia.

Para los efectos de la presente cláusula, se entiende por vicios ocultos los defectos que existan en la prestación de los servicios, que los hagan impropios para los usos a que se le destine o que disminuyan de tal modo este uso, que de haberlo conocido **"EL INSTITUTO FONACOT"** no lo hubiere adquirido o los hubiere adquirido a un precio menor.

#### **DÉCIMA TERCERA. RESPONSABILIDAD**

**"EL PRESTADOR"** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte lleguen a causar a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, con motivo de las obligaciones pactadas, o bien por los defectos o vicios ocultos en los servicios, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la **"LAASSP"**.

#### **DÉCIMA CUARTA. IMPUESTOS Y DERECHOS**

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

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

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

**"EL PRESTADOR"** no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de **"EL INSTITUTO FONACOT"** deslindando a ésta de toda responsabilidad.

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

**"EL PRESTADOR"** asume la responsabilidad total en caso de que, la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, infrinja patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, por lo que, se obliga a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** o a terceros.

En tal virtud, **"EL PRESTADOR"** manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delito establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor ni en la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de ésta será la de dar aviso en el domicilio previsto en el apartado de Declaraciones de este instrumento a **"EL PRESTADOR"**, para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** de cualquier controversia, liberándole de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

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

#### **DÉCIMA SÉPTIMA. CONFIDENCIALIDAD**

**"LAS PARTES"** están conformes en que la información que se derive de la celebración del presente instrumento jurídico, así como toda aquella información que **"EL INSTITUTO FONACOT"** entregue a **"EL PRESTADOR"** tendrá el carácter de confidencial, por lo que este se compromete, de forma directa o a través de interpósita persona, a no proporcionarla o divulgarla por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio a terceros, inclusive después de la terminación de este contrato.

La información contenida en el presente contrato es pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70 fracción XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo la información que proporcione **"EL INSTITUTO FONACOT"** a **"EL PRESTADOR"** para el cumplimiento del objeto materia del mismo, será considerada como confidencial en términos de los artículos 116 y 113, respectivamente, de los citados ordenamientos jurídicos, por lo que **"EL PRESTADOR"** se compromete a recibir, proteger y guardar la información confidencial proporcionada por **"EL INSTITUTO FONACOT"** con el mismo empeño y cuidado que tiene respecto de su propia información confidencial, así como hacer cumplir a todos y cada uno de los usuarios autorizados a los que les entregue o permita acceso a la información confidencial, en los términos de este instrumento.

**"EL PRESTADOR"** se compromete a que la información considerada como confidencial no será utilizada para fines diversos a los autorizados con el presente contrato; asimismo, dicha información no podrá ser copiada o duplicada total o parcialmente en ninguna forma o por ningún medio, ni podrá ser divulgada a terceros que no sean usuarios autorizados. De esta forma, **"EL PRESTADOR"** se obliga a no divulgar o publicar informes, datos y resultados obtenidos objeto del presente instrumento, toda vez que son propiedad de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

Cuando de las causas descritas en las cláusulas de RESCISIÓN y TERMINACIÓN ANTICIPADA, del presente contrato, concluya la vigencia del mismo, subsistirá la obligación de confidencialidad sobre los servicios establecidos en este instrumento legal.





En caso de incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, **"EL PRESTADOR"** tiene conocimiento en que **"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá ejecutar o tramitar las sanciones establecidas en la **"LAASSP"** y su Reglamento, así como presentar las denuncias correspondientes de conformidad con lo dispuesto por el Libro Segundo, Título Noveno, Capítulos I y II del Código Penal Federal y demás normatividad aplicable.

De igual forma, **"EL PRESTADOR"** se compromete a no alterar la información confidencial, a llevar un control de su personal y hacer de su conocimiento las sanciones que se aplicarán en caso de incumplir con lo dispuesto en esta cláusula, por lo que, en su caso, se obliga a notificar a **"EL INSTITUTO FONACOT"** cuando se realicen actos que se consideren como ilícitos, debiendo dar inicio a las acciones legales correspondientes y sacar en paz y a salvo a **"EL INSTITUTO FONACOT"** de cualquier proceso legal.

**"EL PRESTADOR"** se obliga a poner en conocimiento de **"EL INSTITUTO FONACOT"** cualquier hecho o circunstancia que en razón de los servicios prestados sea de su conocimiento y que pueda beneficiar o evitar un perjuicio a la misma.

Asimismo, **"EL PRESTADOR"** no podrá, con motivo de la prestación de los servicios que realice a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, utilizar la información a que tenga acceso, para asesorar, patrocinar o constituirse en consultor de cualquier persona que tenga relaciones directas o indirectas con el objeto de las actividades que lleve a cabo.

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

**"EL INSTITUTO FONACOT"** designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato al C. **Eduardo Enriquez Monroy** en su calidad de Subdirector General Comercial con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará a **"EL PRESTADOR"** las observaciones que se estimen pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la entrega de los servicios o de su personal.

Asimismo, **"EL INSTITUTO FONACOT"** sólo aceptará la prestación de los servicios materia del presente contrato y autorizará el pago de los mismos previa verificación de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo especificado en el presente contrato y sus correspondientes anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

Los servicios serán recibidos previa revisión del administrador del contrato.

En tal virtud, **"EL PRESTADOR"** manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, los servicios no se tendrán por aceptados por parte de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

#### **DÉCIMA NOVENA. DEDUCCIONES**

En caso de que **"EL PRESTADOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contractuales de forma parcial o deficiente a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, **"EL INSTITUTO FONACOT"** por conducto del administrador del contrato aplicará una deducción de acuerdo a lo siguiente:

1. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada fracción o punto porcentual debajo del 99.8% mensual de disponibilidad del servicio de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
2. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 99% de las llamadas contestadas por IVR no mayor a 20 segundos, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.



3. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 95% del tiempo de espera mayor a 20 segundos en que es atendida una llamada por un asesor telefónico una vez que se eligió la opción del menú del IVR, de acuerdo a lo indicado en el apartado de niveles de servicio.
4. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por arriba del porcentaje solicitado, por tener una tasa de abandono mayor al 5% de las llamadas recibidas mensualmente de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
5. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por la entrega incorrecta, parcial o falta de información de los reportes señalados en el apartado de Entregables. Los cuales el prestador del servicio tendrá que corregir o complementar para entera satisfacción o visto bueno del Administrado del contrato.
6. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por tener un promedio mayor a 3 minutos mensuales en la validación de datos del trabajador y referencias personales de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
7. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora en que no se pueda brindar cualquiera de los servicios de los Canales de Atención a Clientes:
  - Servicio 1. Llamadas de entrada (inbound) y de salida (outbound)
  - Servicio 2. Validación de los datos del trabajador y referencias personales
  - Servicio 3. Chatbot
  - Servicio 4. SMS
8. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no realizar el 100% de la grabación de las llamadas de entrada y salida del mes, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
9. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no mantener almacenadas las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas, durante la vigencia del contrato. Esto aplicará en el mes, cuando se solicite el audio o audios y no se proporcione.
10. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, al no atender las solicitudes de asistencia técnica requeridas por el Administrador del contrato y en los tiempos de atención establecidos en el apartado de Asistencia técnica sin costo adicional.
11. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora que no se pueda tener acceso, a uno o más monitores de la operación, solicitado en el apartado de Supervisión Remota, durante el horario del servicio.
12. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso, una vez transcurrida la primera hora que tiene el prestador del servicio para resolver las fallas técnicas de severidad 1 que se presenten durante la vigencia del contrato, contada a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.
13. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso, para resolver las fallas técnicas de severidad 2 que se presenten durante la vigencia del contrato, en un lapso no mayor a 2 horas contadas a partir de la





fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.

14. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso, para resolver las fallas técnicas de severidad 3 que se presenten durante la vigencia del contrato, en un lapso no mayor a 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.
15. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, hasta que el prestador del servicio restaure, coloque o mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio, esto derivado de la visita de supervisión que, durante la vigencia del servicio, realice el Administrador del contrato a las instalaciones del prestador del servicio.

Los montos a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que **"EL PRESTADOR"** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

Para el pago de las deductivas, el Administrador del contrato informará por escrito a **"EL PRESTADOR"** el cálculo de la deductiva a la que se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido el prestador de servicios.

Para efectuar este pago, **"EL PRESTADOR"** contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación a través de escrito de aceptación en el que manifieste que acepta el descuento en la factura correspondiente.

En caso de no existir pagos pendientes, la deducción se aplicará sobre la garantía de cumplimiento del contrato siempre y cuando **"EL PRESTADOR"** no realice el pago de la misma y para el caso de que la garantía no sea suficiente para cubrir la deducción correspondiente, **"EL PRESTADOR"** realizará el pago de la deductiva a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

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

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

La notificación y cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

Cuando el monto total de aplicación de deducciones alcance el 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión.

#### **VIGÉSIMA. PENAS CONVENCIONALES**

En caso de que **"EL PRESTADOR"** presente atraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones pactadas para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, **"EL INSTITUTO FONACOT"**, por conducto de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales aplicará una pena convencional conforme a lo siguiente:

1. Por el atraso al instalar, configurar y poner a punto el servicio de Canales de Atención a Clientes de acuerdo a lo establecido en el apartado Descripción del Servicio, de los Términos de Referencia y una vez concluido el periodo de implementación o transición del servicio. La penalización ascenderá a un

importe equivalente al 0.5% sobre el monto máximo del total del contrato sin considerar IVA, por cada día natural de atraso.

2. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega del 100% de las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas del mes, después de vencido el plazo de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
3. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega de los reportes, de acuerdo a la periodicidad solicitada de conformidad a lo señalado en el apartado de Entregables; o bien, de acuerdo a las fechas que determine el Administrador del contrato.

Lo anterior, de conformidad con el presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

Por lo anterior, el pago de la prestación de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que **"EL PRESTADOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, en el entendido de que, si el contrato es rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

Para efectuar este pago, el prestador de servicio contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación; a través de nota de crédito.

Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del presente contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión del mismo, en los términos del artículo 54 de la **"LAASSP"**.

Independientemente de la aplicación de la pena convencional a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicarán además cualquiera otra que la **"LAASSP"** establezca.

Esta pena convencional no descarta que **"EL INSTITUTO FONACOT"** en cualquier momento posterior al incumplimiento determine procedente la rescisión del contrato, considerando la gravedad de los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses de **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

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

La penalización tendrá como objeto resarcir los daños y perjuicios ocasionados a **"EL INSTITUTO FONACOT"** por el atraso en el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.

#### **VIGÉSIMA PRIMERA. SANCIONES ADMINISTRATIVAS**

Cuando **"EL PRESTADOR"** incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a éste, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del presente contrato o durante la vigencia del mismo, por determinación de la Secretaría de la Función Pública, se podrá hacer acreedor a las sanciones establecidas en la **"LAASSP"**, en los términos de los artículos 59, 60 y 61 de dicho ordenamiento legal y 109 al 115 de su Reglamento.

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA. SANCIONES APLICABLES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL**

**"EL INSTITUTO FONACOT"**, de conformidad con lo establecido en los artículos 53, 53 Bis, 54 y 54 Bis de la **"LAASSP"**, y 86 segundo párrafo, 95 al 100 y 102 de su Reglamento, aplicará sanciones, o en su caso, llevará a cabo la cancelación de partidas total o parcialmente o la rescisión administrativa del contrato.



### VIGÉSIMA TERCERA. RELACIÓN LABORAL

**"EL PRESTADOR"** reconoce y acepta ser el único patrón del personal que ocupe con motivo de la prestación del servicio objeto de este contrato, así como el responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social. Asimismo, **"EL PRESTADOR"** conviene en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, en relación con la prestación del servicio materia de este contrato.

### VIGÉSIMA CUARTA. EXCLUSIÓN LABORAL

**"LAS PARTES"** convienen en que **"EL INSTITUTO FONACOT"** no adquiere ninguna obligación de carácter laboral con **"EL PRESTADOR"** ni con los elementos que éste utilice para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, por lo cual no se le podrá considerar como patrón ni como un sustituto. En particular el personal se entenderá relacionado exclusivamente con la o las personas que lo emplearon y por ende cada una de ellas asumirá su responsabilidad por dicho concepto.

Igualmente, y para este efecto y cualquiera no previsto, **"EL PRESTADOR"** exime expresamente a **"EL INSTITUTO FONACOT"** de cualquier responsabilidad laboral, civil, penal, de seguridad social o de otra especie que, en su caso, pudiera llegar a generarse; sin embargo, si **"EL INSTITUTO FONACOT"** tuviera que realizar alguna erogación por alguno de los conceptos que anteceden, **"EL PRESTADOR"** se obliga a realizar el reembolso e indemnización correspondiente.

Por lo anterior, **"LAS PARTES"** reconocen expresamente en este acto que **"EL INSTITUTO FONACOT"** no tiene nexo laboral alguno con **"EL PRESTADOR"**, por lo que éste último libera a **"EL INSTITUTO FONACOT"** de toda responsabilidad relativa a cualquier accidente o enfermedad que pudiera sufrir o contraer cualquiera de sus trabajadores durante el desarrollo de sus labores o como consecuencia de ellos, así como de cualquier responsabilidad que resulte de la aplicación de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del Seguro Social, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y/o cualquier otra aplicable, derivada de la prestación de los servicios materia de este contrato.

### VIGÉSIMA QUINTA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Cuando en la prestación de los servicios, se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **"EL INSTITUTO FONACOT"** bajo su responsabilidad, podrá de resultar aplicable conforme a la normatividad en la materia, suspender la prestación de los servicios, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente recibidos por **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, a solicitud escrita de **"EL PRESTADOR"**, cubrirá los gastos no recuperables, durante el tiempo que dure esta suspensión, para lo cual **"EL PRESTADOR"** deberá presentar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de la notificación del término de la suspensión, la factura y documentación de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

**"EL INSTITUTO FONACOT"** pagará los gastos no recuperables, en moneda nacional (pesos mexicanos), dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la presentación de la solicitud debidamente fundada y documentada de **"EL PRESTADOR"**, así como del CFDI o factura electrónica respectiva y documentación soporte.

En caso de que **"EL PRESTADOR"** no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dure el retraso.

El plazo de suspensión será fijado por **"EL INSTITUTO FONACOT"**, a cuyo término en su caso, podrá iniciarse la terminación anticipada del presente contrato, o bien, podrá continuar produciendo todos los efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.



#### VIGÉSIMA SÉXTA. RESCISIÓN

**"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el presente contrato y hacer efectiva la fianza de cumplimiento, cuando **"EL PRESTADOR"** incurra en incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin necesidad de acudir a los tribunales competentes en la materia, por lo que, de manera enunciativa, más no limitativa, se entenderá por incumplimiento:

- a) Si incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación;
- b) Si incurre en negligencia en la prestación de los servicios objeto del presente contrato, sin justificación para **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- c) Si transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;
- d) Si cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- e) Si suspende total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato o no les otorga la debida atención conforme a las instrucciones de **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- f) Si no suministra los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
- g) Si no proporciona a **"EL INSTITUTO FONACOT"** o a las dependencias que tengan facultades, los datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión de los servicios del presente contrato;
- h) Si cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **"EL INSTITUTO FONACOT"**;
- i) Si es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
- j) Si no acepta pagar penalizaciones o no repara los daños o pérdidas, por argumentar que no le son directamente imputables, sino a uno de sus asociados o filiales o a cualquier otra causa que no sea de fuerza mayor o caso fortuito;
- k) Si no entrega dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo;
- l) Si la suma de las penas convencionales excede el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o de las deducciones alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este instrumento jurídico;
- m) Si **"EL PRESTADOR"** no presta los servicios objeto de este contrato de acuerdo con las normas, la calidad, eficiencia y especificaciones requeridas por **"EL INSTITUTO FONACOT"** conforme a las cláusulas del presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
- n) Si divulga, transfiere o utiliza la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **"EL INSTITUTO FONACOT"** en los términos de lo dispuesto en la cláusula DÉCIMA SÉPTIMA del presente instrumento jurídico;
- o) Si se comprueba la falsedad de alguna manifestación contenida en el apartado de sus declaraciones del presente contrato;
- p) Cuando **"EL PRESTADOR"** y/o su personal, impidan el desempeño normal de labores de **"EL INSTITUTO FONACOT"**, durante la prestación del servicio, por causas distintas a la naturaleza del objeto del mismo;
- q) Cuando exista conocimiento y se corrobore mediante resolución definitiva de autoridad competente que **"EL PRESTADOR"** incurrió en violaciones en materia penal, civil, fiscal, mercantil o administrativa que redunde en perjuicio de los intereses de **"EL INSTITUTO FONACOT"** en cuanto al cumplimiento oportuno y eficaz en la entrega de los servicios del presente contrato; y
- r) En general, incurra en incumplimiento total o parcial de las obligaciones que se estipulen en el presente contrato o de las disposiciones de la **"LAASSP"** y su Reglamento.

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



Transcurrido dicho término **"EL INSTITUTO FONACOT"**, en un plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho **"EL PRESTADOR"**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **"EL PRESTADOR"** dicha determinación dentro del citado plazo.

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

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

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

**"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **"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 modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la **"LAASSP"**.

Cuando se presente cualquiera de los casos mencionados, **"EL INSTITUTO FONACOT"** quedará expresamente facultado para optar por exigir el cumplimiento del contrato, aplicando las penas convencionales y/o rescindirlo, siendo esta situación una facultad potestativa.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a **"EL PRESTADOR"** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 51 párrafo cuarto, de la **"LAASSP"**.

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

**"EL PRESTADOR"** será responsable por los daños y perjuicios que le cause a **"EL INSTITUTO FONACOT"**.

#### VIGÉSIMA SÉPTIMA. TERMINACIÓN ANTICIPADA

**"EL INSTITUTO FONACOT"** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, cuando concurren razones de interés general o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO FONACOT"**, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de una resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública, lo que bastará sea comunicado a **"EL PRESTADOR"** con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho. En este caso, **"EL INSTITUTO FONACOT"** a solicitud escrita de **"EL PRESTADOR"** cubrirá los gastos no recuperables, siempre que estos sean razonables estén debidamente comprobados y relacionados directamente con el contrato.

#### VIGÉSIMA OCTAVA. DISCREPANCIAS

**"LAS PARTES"** convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria, la propuesta económica de **"EL PRESTADOR"** y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria respectiva, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81 fracción IV, del Reglamento de la **"LAASSP"**.

#### **VIGÉSIMA NOVENA. CONCILIACIÓN.**

**"LAS PARTES"** acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78, 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento y al Decreto por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2016.

La solicitud de conciliación se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además, hará referencia al número de contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y monto del contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

#### **TRIGÉSIMA. DOMICILIOS**

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

#### **TRIGÉSIMA PRIMERA. LEGISLACIÓN APLICABLE**

**"LAS PARTES"** se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como la convocatoria y los requerimientos asociados a ésta, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; al Código Civil Federal; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; al Código Federal de Procedimientos Civiles; a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, el Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones y a las demás disposiciones jurídicas aplicables.

#### **TRIGÉSIMA SEGUNDA. JURISDICCIÓN**

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

Por lo anteriormente expuesto, tanto **"EL INSTITUTO FONACOT"** como **"EL PRESTADOR"**, declaran estar conformes y bien enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman por triplicado en la Ciudad de México, el día 15 de julio de 2022.

**POR EL INSTITUTO FONACOT**

**POR EL PRESTADOR**

*eldp*

*X*





**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

**INSTITUTO**  
**fonacot**

**CONTRATO No. FNCOT/LPN/005/2022**

**C. ERIKA HELENA PSIHAS VALDÉS**  
**APODERADA LEGAL Y ÁREA**  
**CONTRATANTE**

**C. CARLOS SANDOVAL OJEDA**  
**APODERADO LEGAL**

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

**C. EDUARDO ENRIQUEZ MONROY**  
**SUBDIRECTOR GENERAL COMERCIAL**



**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

**INSTITUTO**  
*fonacot*

CONTRATO No. FNCOT/LPN/005/2022

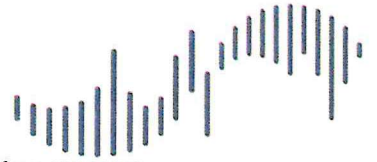
# ANEXO I PROPUESTA TÉCNICA

cdp

4



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

**V. PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA**

**V.1. PROPUESTA TÉCNICA**

  
~~BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD~~

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

## V. PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA

### V.1. PROPUESTA TÉCNICA

#### REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS INDISPENSABLES PARA SER OBJETO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS Y PORCENTAJES

##### 1.Descripción y especificaciones a detalle del servicio

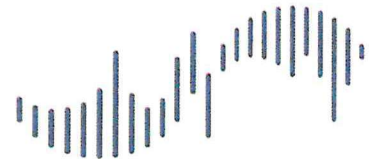
(SE ADJUNTA)



  
~~BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD~~

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

# DOCUMENTACIÓN LEGAL ADMINISTRATIVA, PROPUESTA TÉCNICA Y PROPUESTA ECONÓMICA

## LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

No. LA-014P7R001-E77-2022  
PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL  
ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE  
ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT"

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN  
INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE  
C.V.

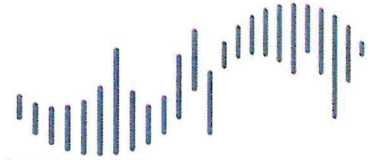
RFC: GVI140312N4A

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

## PROPUESTA TÉCNICA

### LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022

### PARA LA "CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT"

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN  
INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A.  
DE C.V.

RFC: GVI140312N4A

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

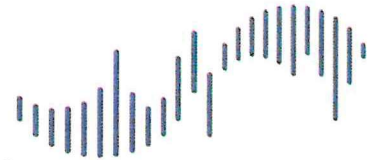
CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large vertical line, 'EDP', and a stylized 'X'.



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

**V. PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA**  
**V.1. PROPUESTA TÉCNICA.**  
**REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS INDISPENSABLES QUE LOS**  
**LICITANTES DEBERÁN CUMPLIR PARA SER OBJETO DE**  
**EVALUACIÓN POR PUNTOS Y PORCENTAJES**

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin, including a vertical line, 'edp', 'X', and a signature at the bottom.



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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

**ANEXO 12**  
**"CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".**  
**"SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT"**

**GLOSARIO DE TERMINOS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

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

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

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

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

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

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

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

**ISO 9001:** Es una norma internacional de gestión de la calidad, que especifica unos requisitos generales para que puedan ser aplicada en cualquier tipo de organización, sin importar el sector, tamaño o tipo. Esto permite demostrar que la empresa u organización tiene capacidad de ofrecer productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y cumplir con la legalidad vigente de su entorno.

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

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

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

BAJO PROTESTA DE VERDAD

  
CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

  
CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

**I. ANTECEDENTES**

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

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

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

El Instituto FONACOT actúa bajo criterios que favorecen el desarrollo social y las condiciones de vida de las personas trabajadoras y de sus familias. Además, y ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua, quedando sujeto, entre otras, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La Ley Federal del Trabajo, en su artículo 132, fracción XXVI Bis, establece la obligación de los patrones (Centros de trabajo) de Afiliarse al Instituto del Fondo Nacional para el

  
~~BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD~~

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

Consumo de los Trabajadores, a efecto de que las personas trabajadoras puedan ser sujetos del crédito que proporciona dicho Instituto.

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

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

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

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

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

~~BAJO PROTESTA DE VERDAD~~

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL

  
EOP  




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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

a 4,375,006 personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general que han contactado al Centro de Atención Telefónica para diversa información.

## II. OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO

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

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

## III. OBJETIVO ESPECÍFICO DEL SERVICIO

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

- Realizar la validación de datos de las personas trabajadoras y sus referencias personales como parte del método de evaluación para aprobar y otorgar el crédito FONACOT.
- Orientar e informar a las personas trabajadoras y ciudadanía en general sobre los requisitos y documentos para el trámite de un crédito FONACOT, así como lo relacionado a la cobranza, recuperación y planes de salida por motivo de su crédito FONACOT.
- Orientar e informar a los centros de trabajo sobre los requisitos y documentos para la afiliación al Instituto FONACOT, así como lo relacionado a la cobranza y recuperación de los créditos.

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

- Orientar y/o apoyar a las personas trabajadoras y centros de trabajo para programar, reprogramar o cancelar una cita a la sucursal FONACOT.
- Orientar y/o apoyar a las personas trabajadoras y centros de trabajo para utilizar los canales digitales con que cuente el Instituto FONACOT.
- Enviar a las personas trabajadoras mensajes de texto (SMS) para la promoción del crédito FONACOT, cobranza y/o alguna información relacionada con el trámite de su crédito FONACOT.
- Recibir y canalizar las quejas, recomendaciones y sugerencias de las personas trabajadores y/o centros de trabajo sobre la atención en sucursales y/o en contra de algún servidor público.

#### IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador de servicios de Canales de Atención a Clientes FONACOT proporcionará los siguientes servicios de canales de comunicación vía remota:

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

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

Servicio 3. Chatbot

Servicio 4. SMS

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

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio proporcionará el servicio de atención de llamadas de entrada (Inbound) de las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general que marquen al número telefónico 55 8874 7474 y/o el que señale el Instituto FONACOT durante la vigencia del servicio.

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio utilizará un IVR (Interactive Voice Response) interactivo para proporcionar información a las personas trabajadoras, centros

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

  
CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

de trabajo y ciudadanía en general y/o bien podrá elegir la opción para ser atendido por un asesor telefónico.

**Llamadas de salida (outbound)**

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio proporcionará el servicio de llamadas de salida a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general de la forma siguiente:

- a. Llamadas de call back. - Cuando las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general estén en espera de pasar con un asesor telefónico y decida dejar sus datos de contacto para que le regresen la llamada y se le brinde la información y atención que solicita. Para ello, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio tendrá menos de una hora para contactar a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general.
- b. Campañas de salida. - **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con la capacidad para realizar llamadas de salida, cuando el Instituto FONACOT así lo requiera, para lo cual el Administrador del contrato o la que persona que este señale, proporcionará la base de datos con los números de teléfono de las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, para que los asesores telefónicos realicen las llamadas.

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

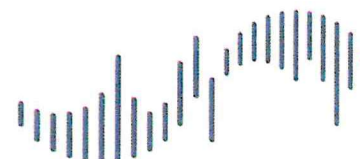
BAJO PROTESTA DE SER VERDAD

  
CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

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

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

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

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

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

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

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio proporcionará el servicio para validación de datos de los trabajadores y referencias personales en línea de las personas trabajadoras, en el horario de atención de las sucursales, el cual puede ser de lunes a domingos o el horario que se indique, según las necesidades del Instituto FONACOT, con el objeto de corroborar las referencias personales de los trabajadores para el otorgamiento de crédito y el teléfono del trabajador y/o algún otro dato que establezca el Instituto FONACOT.

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

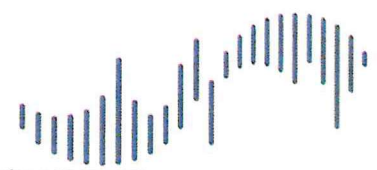
Para la validación, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio generará los webservices u otro medio de comunicación o conexión con el sistema del Instituto FONACOT, el cual será el medio por el cual recibirá la petición y/o solicitud de validación y regresará al Instituto FONACOT el resultado de la validación por ese mismo medio, para que el trámite de la persona trabajadora que se encuentra en la sucursal pueda continuar en la aprobación de su crédito FONACOT.

BAJO PROTESTA DE VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

Por otra parte, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con una mesa de ayuda que brinde apoyo a las sucursales del Instituto FONACOT para el seguimiento de las validaciones de referencias personales y datos del trabajador, así como el reenvío de dichas validaciones.

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

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

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

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

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

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

### Servicio 3. Chatbot

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio proporcionará un medio de comunicación de auto respuesta mediante el servicio de Chatbot (por cualquier medio, sea por WhatsApp, Facebook, Messenger, o algún otro) a las personas trabajadoras, centros de trabajo y/o ciudadanía en general.

El servicio de Chatbot podrá presentarse como ventana emergente (pop up) en la página web del Instituto FONACOT y/o en la plataforma que señale este último, y aparezca de forma automática para invitar a los usuarios a interactuar de manera virtual con el Instituto FONACOT.

BAJO PROTESTA DE VERDAD

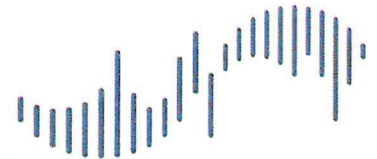
CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

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

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

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

#### Servicio 4. SMS

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio brindará el servicio de envío de mensajes de texto (SMS) a las personas trabajadoras.

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

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

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

#### V. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA Y FÍSICA

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con la siguiente infraestructura operativa y física.

BAJO PROTESTA DE VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



Handwritten signatures and initials in blue ink.



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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

## 1. Interactive Voice Response - IVR

Para la recepción de llamadas, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con un sistema de Respuesta de Voz Interactiva, IVR (por sus siglas en inglés) con mensaje de saludo y bienvenida, así como permitir ingresar grabaciones de mensajes promocionales o de nuevos productos, antes de las opciones de menú e incluso al momento de poner en espera alguna llamada.

El menú del IVR que se utilizará será definido entre el Administrador del contrato y **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador de servicio, en un plazo no mayor a cinco días naturales después del fallo.

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

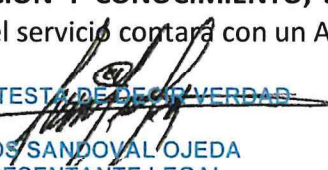
El Administrador del contrato podrá solicitar la realización de 10 actualizaciones mayores por año a la estructura del árbol del IVR, mismas que pueden ser: realizar cálculos, acceder a las bases de datos del Instituto FONACOT, agregar una nueva opción de menú, entre otras.

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

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

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

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con un ACD que permita:

  
~~BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD~~

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL







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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

- Identificación automática de llamadas entrantes a través del número telefónico.
- Ruteo inteligente de llamadas telefónicas.
- Administración de voice con ruteo inteligente.
- Posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills), y que genere estadísticas de flujo de llamadas y personal disponible en tiempo real, teniendo el Administrador del contrato acceso total a la información en sitio.
- La plataforma de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con la habilidad de configurar a los asesores telefónicos por perfil y grupos.

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

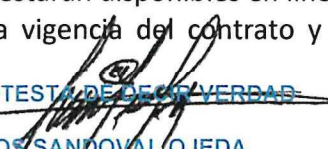
**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio proporcionará al asesor telefónico desde su estación de trabajo las aplicaciones CTI para que pueda registrar y consultar información sobre:

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

### 4. Grabación de llamadas

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación de voz de las llamadas, que permita almacenar de manera dinámica y en formato digital, el 100% de las llamadas que los asesores telefónicos atiendan o realicen y desde el momento en que entran en contacto con una persona trabajadora, centro de trabajo o ciudadano.

El almacenamiento de las grabaciones de las llamadas de entrada, de salida y validación de datos y referencias del trabajador, estarán disponibles en línea a partir de la conclusión de la llamada y desde el inicio de la vigencia del contrato y hasta la terminación del

  
**BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD**

**CARLOS SANDOVAL OJEDA**  
REPRESENTANTE LEGAL



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

mismo, además será entregado en medio magnético u óptico al Instituto FONACOT de manera mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.

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

Asimismo, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio proporcionará un portal o medio magnéticos para que el Administrador del contrato o al que este designe, pueda acceder a grabaciones históricas.

#### 5. Calibración del servicio

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio facilitará las herramientas para efectuar reuniones de calibración (monitoreo y evaluación de llamadas) de acuerdo a la periodicidad que el Administrador del contrato establezca para unificar criterios de evaluación y homologar la información que se proporciona en el servicio.

#### 6. Supervisión remota

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio proporcionará al Administrador del contrato o al que este designe, las facilidades para poder realizar el monitoreo aleatorio de las llamadas en línea de los asesores telefónicos, según convenga al Instituto FONACOT.

Adicionalmente, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio pondrá a disposición del Administrador del contrato y a los que designe, el acceso en línea vía web para monitorear la operación y sus indicadores de servicio, por lo que, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

prestador del servicio contará con la infraestructura necesaria para presentar como parte del monitoreo, cuando menos las siguientes funciones:

- Monitoreo silencioso,
- Monitoreo remoto vía Internet,
- Monitoreo de llamadas en tiempo real,
- Control de la pantalla del Asesor Telefónico,
- Intervención de la llamada por el supervisor y,
- Envío de mensajes a los asesores telefónicos o a un grupo de trabajo por el supervisor o el área de calidad.

Para asegurar la calidad del servicio proporcionado por los asesores telefónicos de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, se permitirá que, en caso de una mala atención que se detecte en los audios o grabaciones, se tomen medidas correctivas, las cuales se podrá solicitar incluso la baja del operador o asesor telefónico.

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio proporcionará, al Administrador del Contrato o a quien designe, el acceso remoto a los indicadores de servicio en tiempo real, con al menos a la siguiente información:

Indicadores del servicio llamadas de entrada

- Llamadas en IVR.
- Llamadas en espera.
- Llamadas activas.
- Llamadas mayores a 10 minutos.
- Llamadas recibidas.
- Llamadas contestadas.
- Llamadas abandonadas.
- Nivel de servicio.
- Llamadas atendidas por IVR.
- Porcentaje de abandono.
- Tiempo promedio con agente

  
~~BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD~~

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

- Asesores telefónicos en operación.
- Asesores telefónicos activos.
- Asesores telefónicos disponibles.
- Datos de la atención (Asesor, Nombre del cliente, estatus de la llamada, hora de inicio de llamada, duración y número telefónico)

Indicadores del servicio llamadas de salida

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

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

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

  
~~BAJO PROTESTA DE VERDAD~~

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

Así mismo, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio integrará al menos tres indicadores por servicio en el momento que lo requiera el Administrador del contrato y será sin costo alguno para el Instituto FONACOT.

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

## 7. Instalaciones

- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con un sitio o sede principal dentro de la República Mexicana, para proporcionar adecuadamente el servicio y contará con herramientas de cómputo, software, hardware, accesorios y componentes periféricos. Las estaciones de trabajo cuentan con una separación por módulo y estarán provistas con diadema telefónica ergonómica y equipo de cómputo, que cuente con un mínimo de: Monitor, Procesador Intel- Corei3 (o superior) de 3.00 GHz; memoria de 4.0 GB, disco duro de 500 GB, mínimo de 32 bits y mínimo sistema operativo Windows 7, tarjeta de red, teclado en español, mouse y conexión de red.
- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con la infraestructura lista para incrementar mínimo el 20% el servicio, de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT, en cuanto a número de volumen por temporalidades cortas o bien por días específicos por eventos extraordinarios.
- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con un sitio o sede alterna con disponibilidad mínima para la continuidad de la prestación del servicio para el caso de contingencia y será recomendable que este ubicado en cualquier Ciudad de las consideradas dentro de la zona de riesgo bajo y medio de la República Mexicana.
- Independientemente de la contingencia, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, será responsable de mantener la continuidad de los servicios.
- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio evidenciará que cuenta con planes de

  
~~BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD~~

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

recuperación para poder continuar el servicio a una sede alterna en caso de contingencia.

- El traslado de la operación de las instalaciones principales al sitio alterno no será mayor a 24 horas.
- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con UPS (por sus siglas en inglés) capaz de soportar las fallas de suministro eléctrico de por lo menos 10 minutos, tanto en el sitio principal como en el sitio alterno.
- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará, tanto el sitio principal como en el sitio alterno, con una planta de suministro eléctrico de emergencia que soporte el suministro de electricidad por tiempo indefinido para las estaciones de trabajo, así como la infraestructura tecnológica que soporte la operación.
- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con cámaras de circuito cerrado en los pisos de la operación, a través de una interfaz web, accesible desde cualquier punto con acceso a internet para el monitoreo en tiempo real de la operación del servicio. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio proporcionará la herramienta y accesos al Administrador del contrato o al que este designe para el monitoreo de las cámaras de circuito cerrado.

## VI. TELECOMUNICACIONES

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para cumplir al menos con las especificaciones de estos términos de referencia.

### Red principal y de redundancia.

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como **prestador del servicio**:

- Realizará las gestiones necesarias para integrar su centro de operaciones (sitio principal) como un nodo más de la red VPN MPLS del Instituto FONACOT a través de

  
**BAJO PROTESTA DE VERDAD**

**CARLOS SANDOVAL OJEDA**  
**REPRESENTANTE LEGAL**







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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

un enlace MPLS (principal) por fibra óptica o microonda para interconectar los servicios ofertados con los sistemas y plataformas del Instituto FONACOT. Actualmente, el servicio de la Red VPN MPLS en el Instituto FONACOT es proporcionado por la compañía Axtel-Alestra.

- Implementará un enlace de internet (alterno) para establecer un esquema de redundancia a través de un túnel seguro de comunicación (VPN Site to Site) entre el centro de operaciones (sitio principal) y el centro de datos del Instituto FONACOT.
- Ante una afectación del enlace MPLS (principal), realizar las configuraciones necesarias para recuperar la comunicación con los sistemas y plataformas del Instituto FONACOT a través del esquema de redundancia. Una vez restaurado y estabilizado el enlace MPLS (principal), realizar las configuraciones para retornar la comunicación por la MPLS.
- Es responsabilidad de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio asignar el ancho de banda adecuado a cada uno de los enlaces (MPLS e Internet) para brindar un servicio aceptable y cumplir adecuadamente los niveles de servicio establecidos en estos términos de referencia. La utilización de cada uno de los enlaces no sobrepasará el 70% de su capacidad, si fuera éste el caso, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio realizará lo necesario para cumplir con la utilización de capacidad requerida.
- La gestión, implementación, componentes y recursos que sean necesarios para la integración y operación de los enlaces MPLS e Internet serán de la total responsabilidad de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, incluyendo los costos de contratación, instalación, renta mensual, incrementos de ancho de banda, soporte técnico, entre otros.

#### Telefonía

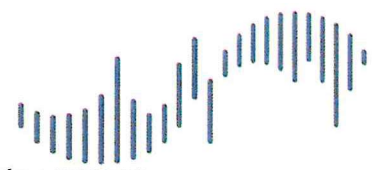
Para el servicio de llamadas de entrada, el Instituto FONACOT, a través de su proveedor designado, proporcionará a **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, las troncales SIP para la recepción de las llamadas a través del número 55 8874 7474 y/o el que señale el Instituto FONACOT durante la vigencia del servicio.

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

  
CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

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

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

Para lo cual, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio considerará para la cometida y la interconexión a estos enlaces IP, el hardware, configuración y el licenciamiento necesario para soportar como mínimo 250 (canales) llamadas simultaneas, así como la posibilidad de requerirse soportar una solución con redundancia.

Asimismo, el Instituto FONACOT podrá en cualquier momento optar por ya no proporcionar las troncales, para ello **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio realizará las gestiones para proporcionar las troncales SIP para la recepción simultanea de 250 llamadas del número 55 8874 7474 y/o el que señale el Instituto FONACOT. Sin costo para el Instituto FONACOT.

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con la capacidad de re-direccionar llamadas a números que el Instituto FONACOT indique.

Para el servicio de llamadas de salida, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio proporcionará con las troncales necesarias y los números telefónicos para las llamadas de salida y validación de datos del trabajador y sus referencias.

Para el servicio de SMS, se requiere que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio cuente con el envío de una y dos vías:

BAJO PROTESTA DE SER LA VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

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

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

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.,** en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio será responsable de la contratación de servicios de telefonía con cobertura nacional con al menos uno de los carriers de telefonía fija y uno de los carriers de telefonía móvil en operación en territorio nacional, y que los carriers contratados tengan la capacidad del envío de mensajes a todos los carriers de telefonía móvil para el envío de SMS.

Para el servicio de SMS contará con el servicio de una y dos vías, que considere necesarios para la prestación del servicio, con la calidad y oportunidad requerida.

#### **Infraestructura del chatbot**

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.,** en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio tendrá el programa, software o aplicación para implementar el servicio de chatbot, que permita la interacción entre las personas trabajadoras, centros de trabajo o ciudadanía en general para brindar respuestas automáticas, y de redireccionamiento a un operador en caso de que las respuestas automáticas no sean suficientes para la persona trabajadora o centros de trabajo, así como realizar los cambios o actualizaciones de las respuestas.

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

  
**BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD**

**CARLOS SANDOVAL OJEDA**  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

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

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio considerará en todo momento que las características o necesidades de la operación pueden cambiar y se atiendan de manera diferente, y en todo caso con el objetivo de proporcionar un mejor servicio a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general. Por lo anterior, tendrá en cuenta la posibilidad de brindar y/o atender los servicios a través de otros canales de atención, las cuales podrían demandar un mayor consumo de ancho de banda, así como equipamiento e infraestructura diferente a la inicial del arranque en la operación.

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con la capacidad para atender este tipo de canales, cuando le sea requerido.

De la misma manera, el Instituto FONACOT podrá solicitar la conectividad a través de tecnologías diferentes a las del arranque de la operación, como puede ser, conectividad con troncales y enlaces de comunicación, por lo que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio considerará este tipo de escenarios, lo anterior sin costo adicional para el Instituto FONACOT.

**Seguridad y comunicaciones**

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio demostrará que cuenta con Infraestructura para la administración y control centralizado de los equipos de cómputo, directivas de seguridad, antivirus, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras personales y laptops, con discriminación de función (bloqueo de componentes, o no contar con unidades lectoras de CD, memorias USB, permitiendo exclusivamente el uso de teclado, ratón y diadema).

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio entregará firmado un documento de confidencialidad (Acuerdo de Confidencialidad entre el Instituto FONACOT y **GRUPO**

  
**BAJO PROTESTA DE VERDAD**

**CARLOS SANDOVAL OJEDA**  
**REPRESENTANTE LEGAL**







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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

**VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio), por cada una de las personas que estarán brindando el servicio del centro de atención a clientes FONACOT (agentes telefónicos, supervisores, programador, coordinador, líder del proyecto o cualquier persona involucrada en la operación del servicio). Todo esto previniendo la fuga de información y que una copia de ese documento sea entregada al Administrador del contrato. Hay que considerar que es un proceso continuo y aplica los nuevos operadores, derivado de la rotación de personal.

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio para brindar la atención a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, deberá auxiliarse mediante el sistema de crédito institucional, para consultar la información del cliente FONACOT (trabajadores y/o centros de trabajo), para ello, el Instituto FONACOT proporcionará el acceso al sistema, el usuario y clave mediante la carta de resguardo de acceso al sistema y portal, misma que será firmará por cada una de las personas involucradas en la operación del servicio.

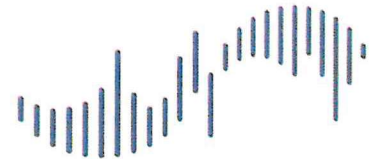
Como parte de la Ley General de Protección Civil, en su artículo 7, fracción VII, en donde establece que el Ejecutivo Federal, en materia de protección civil, dicta los lineamientos generales en materia de protección civil para inducir y fomentar que el principio de la Gestión Integral de Riesgos y la Continuidad de Operaciones, sea un valor de política pública y una tarea transversal para que con ello se realicen acciones de orden preventivo, con especial énfasis en aquellas que tienen relación directa con la salud, la educación, el ordenamiento territorial, la planeación urbano-regional, la conservación y empleo de los recursos naturales, la gobernabilidad y la seguridad. En consecuencia, la Coordinación Nacional de Protección Civil, a través de la Dirección General de Vinculación, Innovación y Normatividad en materia de protección civil, busca la incorporación de mejores prácticas en el ámbito de la Continuidad de Operaciones como una herramienta de prevención fundamental en las organizaciones públicas y privadas, que permita prever e implementar acciones de preparación y respuesta para la atención oportuna de aquellos fenómenos que afecten la consecución de actividades en el gobierno y en los diversos sectores del país, teniendo como principales pilares los siguientes modelos: Plan de continuidad de negocios y Continuidad de Gobierno.

  
~~BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD~~

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

Por lo que, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en mostrará en sus propuestas técnicas, información documental en el que se muestre que se han realizado simulacros efectivos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), y se realizó el traslado de la operación como simulacro de emergencia. Asimismo, mostrará los procesos y actividades relacionados al Análisis de Impacto al Negocio (BIA) en caso de interrupción al servicio, en el que se consideren la evaluación de riesgos, la probabilidad de ocurrencia de los incidentes, de tal manera que se pueda conocer la materialización de algún evento y sea posible su valoración. **(SE ADJUNTA EVIDENCIA EN APENDICE PLAN DE RECUPERACION DE DESASTRES (DRP), PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (BCP) Y ANALISIS DE IMPACTO AL NEGOCIO (BIAP))**

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio demostrará que cuenta con la certificación ISO 27001 e ISO 9001, así como mostrar los resultados de sus auditorías año con año, durante la prestación del servicio. Estas certificaciones se presentarán en el proceso de licitación. **(SE ADJUNTA EVIDENCIA EN APÉNDICE ISO 27001 E ISO 9001)**

## VII. RESOLUCIÓN DE FALLAS

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio resolverá todas las fallas que se presenten en la operación, sistemas y componentes conforme a los siguientes niveles de severidad:

### Severidad 1

- No hay servicio de llamadas de entrada.

El servicio no está afectado de llamadas de entrada cualquiera de las siguientes condiciones:

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

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

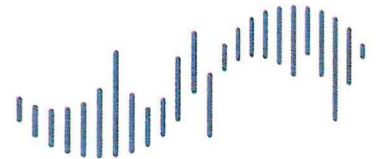
CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



Handwritten signature and initials in blue ink.



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio tendrá un monitoreo automático que detecte cualquier falla en cualquiera de los servicios anteriores y notificar al administrador del contrato.

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

**Severidad 2**

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

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

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

**Severidad 3**

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

- Operación equivoca intermitente en menú del IVR.
- Ruteo equivoco intermitente entre opciones del IVR.

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

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como Prestador del servicio evitará la presentación de más de dos casos de fallas de severidad 1 o 2 en un lapso de 3 días naturales.

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*



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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

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

**i. Asistencia Técnica sin Costo Adicional**

Se ofrecerán los siguientes tipos de asistencia:

- Asistencia técnica del manejo de la información.

Asistencia técnica relacionada con el análisis e interpretación de la información captada de acuerdo a las necesidades de explotación del Administrador del Contrato del Instituto FONACOT, para lo cual **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio atenderá en un plazo no mayor a un día natural contados a partir de la solicitud de asistencia.

La programación de ejecución de estas tareas se realizará entre el Administrador del contrato y el área de Soporte Técnico asignada por **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como Prestador del servicio.

- Asistencia técnica rutinaria.

Realización de ajustes y/o mantenimiento a la operación del sistema o sistemas proporcionados por **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, de acuerdo a los requerimientos del Instituto FONACOT. La ejecución de esta tarea será realizada por el personal técnico de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

- Asistencia técnica especial.

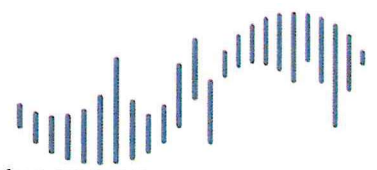
Se refiere a la implementación de nuevos mecanismos de operación, adecuación de versiones y herramientas entre otras. La ejecución de esta tarea será realizada por

  
**BAJO PROTESTA DE VERDAD**

**CARLOS SANDOVAL OJEDA**  
**REPRESENTANTE LEGAL**



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

personal técnico de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio en un plazo establecido de común acuerdo.

### VIII. COMUNICACIÓN INTERNA

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

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

#### Inicio de la prestación del servicio

Por la naturaleza del servicio, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, contará con toda la infraestructura, instalación, configuración y puesta a punto con 3 días antes del inicio del servicio, por lo que tendrán máximo 60 días naturales antes del inicio de la prestación del servicio, para realizar la implementación del servicio, donde se realizaran reuniones de trabajo con **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio saliente para recibir la transferencia de conocimiento, las bases de datos y la transición del servicio a fin de que no afecte la continuidad del servicio y se realicen las pruebas necesarias.

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

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

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*



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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

El Líder del proyecto de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, a fin de garantizar el desarrollo del inicio del servicio, el cumplimiento de los niveles de servicio y los entregables, deberá presentarse al día hábil siguiente de la notificación del fallo de la licitación, en Insurgentes Sur 452, piso 5, colonia Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, en la Subdirección General Comercial para revisar el plan de trabajo de inicio de los servicios.

### Conclusión del servicio

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, además de la operación continua, ininterrumpida y conforme a los horarios y niveles de servicios, realizará las actividades necesarias para permitir la transición y/o migración de los servicios a **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio que resulte adjudicado, brindando todo el apoyo, acompañamiento y soporte necesario, así como brindar todas las facilidades de acceso a la información, bases de datos y documentación que el Instituto FONACOT señale.

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

- Proporcionar un plan de transición y/o migración para el final de los servicios que prestará, con motivo de la celebración del contrato correspondiente, en el cual detallará las actividades a efectuar. Este plan se entregará y presentará en un plazo no mayor a los 45 días naturales antes de la finalización del contrato.
- Colaborar y facilitar las labores de transferencia y/o migración de los servicios:
  - Número telefónico
  - Scripts de atención
  - Colaboración en instalación de bases de datos
  - Transferencia de conocimiento de las aplicaciones desarrolladas.

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

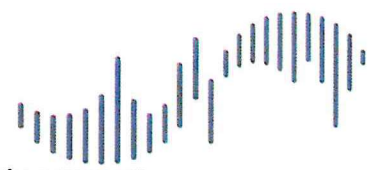
  
**BAJO PROTESTA DE VERDAD**

**CARLOS SANDOVAL OJEDA**  
**REPRESENTANTE LEGAL**





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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio entregará al Administrador del contrato, al término del contrato celebrado, toda la información recibida y generada durante la vigencia del mismo, así como los materiales de capacitación y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado el Administrador del contrato para la prestación del servicio.

Asimismo, todos los programas, aplicaciones o sistemas a desarrollar por parte del prestador del servicio y necesarios para la prestación del servicio serán propiedad del Instituto FONACOT, por lo que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio los entregará al finalizar el servicio, así como los códigos fuente al Administrador del servicio.

**X. RECURSO HUMANO**

Por la naturaleza del servicio, el personal de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio será capacitado en los temas de otorgamiento del crédito, recuperación del crédito, productos o créditos FONACOT, consulta del sistema de crédito y portal multibanco, así como otros que señale el Administrador del contrato. Esta capacitación se proporcionará antes del inicio del servicio.

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con la documentación comprobatoria (curriculum, examen, título, firma de convenio de confidencialidad, cédula profesional o certificado) para acreditar que todo su personal o staff cubre el perfil solicitado en los presentes término de referencia.

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

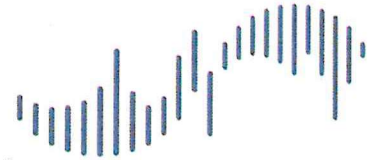
BAJO PROTESTA DE VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*

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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

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

La primera capacitación será proporcionada por el personal del Instituto FONACOT, que el Administrador del Contrato coordinara, y las posteriores serán realizadas por el personal de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, que haya sido previamente autorizado por el Administrador del contrato.

**i. Grupo Base (Staff)**

Para la adecuada operación, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará al menos con los siguientes elementos adicionales a los asesores telefónicos:

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

Para acreditar el punto anterior, se adjunta evidencia en el **APÉNDICE "B"**

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

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio presentará el esquema estructural de la organización de los recursos humanos, para lo cual deberá acompañar un organigrama en el cual se identifique la función del personal destinado a la presentación del servicio para el Instituto FONACOT y puesto desempeñado.

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

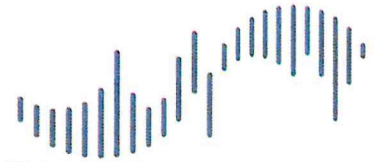
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

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

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

Las responsabilidades del Líder del proyecto serán:

- Fungir como enlace con el Administrador del contrato del Instituto FONACOT.
- Administrar el servicio, asegurando la operación y calidad del servicio de su equipo de trabajo.
- Asegurar que el equipo de trabajo esté completo, en operación, capacitado y actualizado.
- Asegurar la disponibilidad y eficacia de la infraestructura para proporcionar el servicio.
- Dar seguimiento a las solicitudes y requerimiento del Administrador del contrato.
- Asegurar la entrega de la información y resultados de la operación de manera periódica y extraordinaria a petición del Administración del contrato
- Realizar propuestas de mejora para el desempeño de las campañas del Instituto FONACOT.
- Participar en reuniones periódicas a petición del Administración del contrato para revisión de solicitudes y propuestas de mejora.
- Llevar la planeación, organización y seguimiento de las actividades de todos los planes de trabajo, atendiendo de manera especial los riesgos y problemática que se presenten.
- Tener actitud proactiva para la resolución de problemas y de puntos de conflicto.
- Apoyar a los supervisores y asesores en la solución de problemas.

BAJO PROTESTA DE VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL

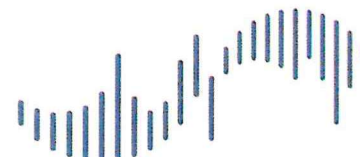


*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

### Perfil del Líder del proyecto

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

### Perfil de Programador

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

### Perfil de Supervisor

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

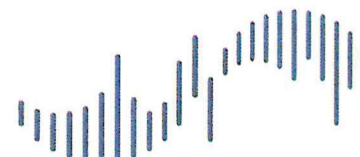
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

|                             |                                                                                                                           |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de contención</li> </ul>                                                    |
| Dominio de las herramientas | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de computadoras</li> <li>Conocimiento de internet y social media</li> </ul> |

### Asesor de Calidad

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

### Perfil del Capacitador

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

### Perfil de Asesor Telefónico

| Características del perfil |                                                                                                                                             |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personales                 | Edad: Mínimo 18 años                                                                                                                        |
| Escolaridad (capacidad)    | Carrera técnica, estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose en el área económico, administrativo o finanzas. |

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL

EDP

J





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

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES**  
**PRESENTE.**

**CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022**

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conocimiento (experiencia)  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Experiencia de al menos un año en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing.</li><li>▪ Habilidad de negociación</li><li>▪ Organización (apego a métodos y procedimientos)</li><li>▪ Facilidad de palabra</li><li>▪ Buena dicción, excelente ortografía y redacción</li><li>▪ Manejo de contención</li><li>▪ Buen desempeño bajo presión</li></ul> |
| Dominio de las herramientas | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Manejo de computadoras</li><li>▪ Conocimiento de internet y social media</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |

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

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

**(SE ADJUNTA EVIDENCIA EN EL APÉNDICE DOCUMENTACION QUE ACREDITA LA EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO DEL PERSONAL)**

**XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN**

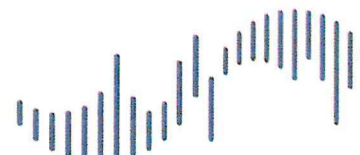
Con fundamento en los artículos 36 tercer párrafo y demás relativos a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 52 de su Reglamento, y 4.2.1.1.18 Determinar el criterio de evaluación a aplicar del Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación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

  
**BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD**

**CARLOS SANDOVAL OJEDA**  
**REPRESENTANTE LEGAL**



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

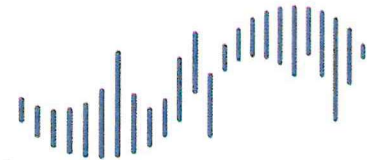
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Documentación para la Evaluación Técnica:</b><br><b>GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.,</b> integra en su propuesta técnica los siguientes documentos. Presentará original o copia certificada del documento o documentos que amparan que se cuenta con las certificaciones solicitadas. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Copia del certificado ISO 9001:2015 en los procesos de actividades de Call Center, que coincida con la dirección del centro principal y a nombre del licitante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Copia del certificado de la norma internacional ISO/IEC 27001, con el objetivo de garantizar que cuenta con los controles necesarios para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Instituto FONACOT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>2. Documentación que GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.,</b> presenta dentro de su propuesta técnica para obtener los puntos del criterio de evaluación.                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Presentar la documentación que acredite la experiencia (CV) y conocimiento del personal (Títulos, diplomas, constancias, certificados o cartas de la escuela, etc.) que proporcionará el servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | SUA en que se acredite contar en su plantilla con el personal que habrá de prestar el servicio o recibo de pago de cada persona que se encuentran laborando actualmente con el prestador del servicio y que cumplen con los requisitos solicitados para el grupo base (STAFF).<br>1 Líder de Proyecto de nivel gerencial por todo el servicio.<br>1 Programador<br>1 Supervisor por cada 20 asesores telefónicos.<br>1 Capacitador por cada 50 asesores telefónicos.<br>1 Asesor de calidad por cada 30 asesores telefónicos.<br>65 Asesores Telefónicos                                                                                                      |
| 2.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Factura, licencia o INDAUTOR a nombre del prestador del servicio del uso del software del sistema de monitoreo de eventos en tiempo real, plataforma de telefonía, CRM, ACD, IVR, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Presentar copia del documento que acredite que los asesores telefónicos forman parte del personal del prestador del servicio (Call Center), en términos del artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo, conforme a las reformas publicadas en el DOF del 23 de abril del 2021, en materia de subcontratación laboral.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>3. Instalaciones GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.,</b> acredita.                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Fotos del Sitio o sede principal dentro de la República Mexicana, con herramientas de cómputo, software, hardware, accesorios y componentes periféricos y acreditar su propiedad con facturas o contratos de renta de acuerdo a la lista adjunta:<br>Las estaciones de trabajo contarán con una separación por módulo y deberán estar provistas con diadema telefónica ergonómica y equipo de cómputo, que cuente con un mínimo de: Monitor, Procesador Intel- Corei3 (o superior) de 3.00 GHz; memoria de 4.0 GB, disco duro de 500 GB, mínimo de 32 bits y mínimo sistema operativo Windows 7, tarjeta de red, teclado en español, mouse y conexión de red. |
| 3.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Documentos del diagrama de tierras o de las instalaciones eléctricas avalado por un perito en la materia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Facturas, contratos de arrendamiento y/o contratos de servicio que demuestre la existencia de los equipos de UPS (por sus siglas en inglés) capaz de soportar las fallas de suministro eléctrico de por lo menos 10 minutos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Facturas, contratos de arrendamiento y/o contratos de servicios de la planta de suministro eléctrico de emergencia que soporte el suministro de electricidad por tiempo indefinido para las estaciones de trabajo, así como la infraestructura tecnológica que soporte la operación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

BAJO PROTESTA DE VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

|     |                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.5 | Facturas, y/o contratos de servicio de cámaras de circuito cerrado en los pisos de la operación, accesible desde cualquier punto con acceso a internet para el monitoreo en tiempo real de la operación del servicio.           |
| 3.6 | Sistema de cableado estructurado mínimo CAT 6, con capacidad de al menos 1 GB, lo cual se deberá comprobar presentando copia de la certificación del cableado emitida por RCDD con copia de su certificación y memoria técnica. |

|                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4. Telecomunicaciones y Telefonía GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., acredita</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4.1                                                                                                             | Carta firmada por el representante legal del licitante, donde se comprometa a tener el servicio de enlace de MPLS para las pruebas e inicio del servicio, si resulta ganador..                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4.2                                                                                                             | Carta firmada por el representante legal del licitante, donde se comprometa a tener el servicio de enlace de internet (alterno) para establecer un esquema de redundancia a través de un túnel seguro de comunicación (VPN Site to Site) entre el centro de operaciones (sitio principal) y el centro de datos del Instituto FONACOT.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.3                                                                                                             | Acreditar con la licencia que cuenta con el hardware, configuración y el licenciamiento necesario para soportar como mínimo 250 (canales) llamadas simultaneas de entrada, así como la posibilidad de requerirse soportar una solución con redundancia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.4                                                                                                             | Contrato de servicios de telefonía con cobertura nacional con al menos uno de los carriers de telefonía fija y uno de los carriers de telefonía móvil en operación en territorio nacional, y que los carriers contratados tengan la capacidad del envío de mensajes a todos los carriers de telefonía móvil para el envío de SMS.<br>Asimismo, que el servicio de SMS sea de una y dos vías                                                                                                                                                                                                            |
| 4.5                                                                                                             | Acreditar que cuenta con licencia o factura del programa, software o aplicación para implementar el servicio de Chatbot.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4.6                                                                                                             | Mostrar que cuenta con Infraestructura para la administración y control centralizado de los equipos de cómputo, directivas de seguridad, antivirus, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras personales y laptops, con discriminación de función (bloqueo de componentes, o no contar con unidades lectoras de CD, memorias USB, permitiendo exclusivamente el uso de teclado, ratón y diadema).                                                                                                                                                                            |
| 4.7                                                                                                             | Plan de protección civil. Plan de continuidad de negocios y Continuidad de Gobierno. Deberá mostrar información documental que muestre que se han realizado simulacros efectivos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), y el traslado de la operación como simulacro de emergencia.<br>Contar con los procesos y actividades relacionados al Análisis de Impacto al Negocio (BIA) en caso de interrupción al servicio, con evaluación de riesgos, probabilidad de ocurrencia para conocer la materialización de algún evento y sea posible su valoración. |
| 4.8                                                                                                             | Pantallas del Portal web (monitores que se hace referencia en el Anexo 12. Características técnicas del servicio, apartado V. Infraestructura operativa y física, numeral 6. Supervisión remota) o presentar ejemplo de otro proyecto, siempre y cuando el portal WEB sea configurable para el Instituto FONACOT. Acorde a lo indicado en el anexo técnico.                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5. Para la instalación del Site del centro principal y del alterno se cuenta con lo siguiente:</b> |                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5.1                                                                                                   | Documento con la descripción del o los equipos, copia de las facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio de los sistemas de aire acondicionado, controles de humedad y temperatura, acorde a lo indicado en el anexo técnico.        |
| 5.2                                                                                                   | Documento con la descripción del o los equipos, copia de las facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio de los dispositivos de monitoreo de accesos CCTV, acorde a lo indicado en el anexo técnico.                                 |
| 5.3                                                                                                   | Documento con la descripción del o los equipos, copia de las facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio de los sistemas de control de acceso automatizados tales como lectores de tarjeta, biométricos, retinas, entre otros acorde |

**BAJO PROTESTA DE VERDAD**

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'EldP' and a large '4'.*





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

|     |                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | a lo indicado en el anexo técnico.                                                                                                                                                                                |
| 5.4 | Documento con la descripción del o los equipos, copia de las facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio del Sistema de detección y extinción de fuego acorde a lo indicado en el anexo técnico. |
| 5.5 | Escrito en el que garantice la posesión del equipamiento, anteriormente mencionado, por lo menos el tiempo de duración del contrato derivado del presente procedimiento. Acorde a lo indicado en el anexo técnico |

**LA EVIDENCIA DE LOS NUMERALES ANTES MENCIONADOS SE ENCUENTRA EN AL APÉNDICE "A"**

## **XII. PERFIL DEL PRESTADOR DEL SERVICIO**

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, cumplirá con lo siguiente:

- Demostrar que ha llevado a cabo servicios similares al objeto del presente Anexo técnico, presentando como mínimo 2 contratos de clientes sobre el servicio prestado sin que afecte su confidencialidad donde se especifique el tipo de servicio, en los dos últimos años y con una vigencia de, al menos, un año. **(LA EVIDENCIA DE ESTE PUNTO SE ENCUENTRA EN EL APARTADO DE PUNTOS Y PORCENTAJES NUMERAL II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE INCISO a)Experiencia del licitante SUBINCISO II. a.1.) Mayor tiempo prestando servicios similares a los requeridos en el presente procedimiento de contratación)**
- Tener, al menos, 2 años de experiencia en la prestación de servicios como Canales de Atención a Clientes o Centro de Atención a Clientes. **(LA EVIDENCIA DE ESTE PUNTO SE ENCUENTRA EN EL APARTADO DE PUNTOS Y PORCENTAJES NUMERAL II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE INCISO a)Experiencia del licitante SUBINCISO II. a.1.) Mayor tiempo prestando servicios similares a los requeridos en el presente procedimiento de contratación)**
- Contar con experiencia comprobada en Centros de Atención a Clientes (Call Center) y similares, en los últimos 6 años. **(LA EVIDENCIA DE ESTE PUNTO SE ENCUENTRA EN EL APARTADO DE PUNTOS Y PORCENTAJES NUMERAL II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE INCISO a)Experiencia del licitante SUBINCISO II. a.1.) Mayor tiempo prestando servicios similares a los requeridos en el presente procedimiento de contratación)**
- Acreditar que los asesores telefónicos, forman parte del personal del prestador del servicio (Call Center), en términos del artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo, conforme a las reformas publicadas en el DOF del 23 de abril del 2021, en materia de subcontratación laboral.
- Contar y mantener durante la prestación del servicio la Certificación ISO 27001 e ISO 9001. Esta información, experiencia, contratos y certificaciones se presentará en el proceso de licitación.

  
BAJO PROTESTA DE BIEN VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL

RFC: GVI 140312 N4A  
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609  
Col. Álamos CDMX

  
  
  
[www.ccgvic.com](http://www.ccgvic.com)

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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

### XIII. ENTREGABLES

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio entregará los reportes de los servicios proporcionados, de acuerdo a la frecuencia señalada en apartado de los reportes a entregar. Los entregables requerirán la aceptación y visto bueno del Administrador del contrato.

Los reportes deben entregarse al Administrador del contrato en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 452, 5to. Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en la oficina de la Subdirección General Comercial; en un horario de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio realizará un análisis de los servicios otorgados de forma trimestral, para en su caso, presentar una mejora del mismo.

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con un sistema de generación y manejo de reportes que tenga la capacidad de ofrecer las siguientes funcionalidades:

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

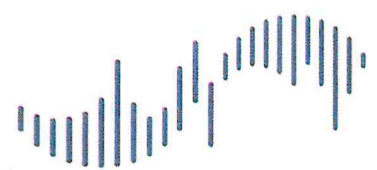
#### REPORTES A ENTREGAR

| No. | NOMBRE DEL REPORTE   | CONTENIDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | FRECUENCIA DEL REPORTE                                                     |
|-----|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Reporte de Operación | Por cada día del mes debe contener: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tiempo de horas-estación trabajadas en inbound, outbound, validación de datos del trabajador, referencias personales y totales.</li></ul> Inbound <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Llamadas totales de entrada</li><li>▪ Llamadas atendidas por asesor</li><li>▪ Llamadas atendidas por IVR</li><li>▪ Llamadas abandonadas</li><li>▪ % Llamadas atendidas por IVR</li><li>▪ % Llamadas abandonadas</li><li>▪ ASA en segundo</li><li>▪ % de llamadas contestadas por IVR en los primeros 20 segundos</li><li>▪ Nivel de servicio</li><li>▪ Tiempos de espera</li></ul> Outbound <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Llamadas totales de salida (call back y campañas)</li></ul> | Mensual<br>5º día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF |

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

|   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                            |
|---|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|   |                                | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Llamadas totales de call back</li><li>▪ Llamadas exitosas de call back</li><li>▪ Llamadas no exitosas de call back</li><li>▪ Llamadas total de campañas</li><li>▪ Llamadas exitosas de campañas</li><li>▪ Llamadas no exitosas de campañas</li></ul> <p>Validación de datos del trabajador y referencias personales</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Llamadas totales de validación datos del trabajador y referencias personales</li><li>▪ Llamadas totales de validación de datos del trabajador</li><li>▪ Llamadas exitosas de validación de datos del trabajador</li><li>▪ Llamadas no exitosas de validación de datos del trabajador</li><li>▪ Llamadas totales de referencias personales</li><li>▪ Llamadas exitosas de referencias personales</li><li>▪ Llamadas no exitosas de referencias personales</li></ul> <p>Chatbot</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Interacciones totales de chatbot</li><li>▪ Número de usuarios totales</li><li>▪ Número de usuarios nuevos</li><li>▪ Número de sesiones por usuario</li><li>▪ Promedio de la duración de las conversaciones</li></ul> <p>SMS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ SMS totales enviados</li><li>▪ SMS totales enviados exitosos</li><li>▪ SMS totales enviados no exitosos</li></ul> |                                                                            |
| 2 | Detalle de llamadas de entrada | <p>Concepto o motivo de llamada. La tipificación será determinada por el Instituto FONACOT</p> <p>Llamadas atendidas por asesor telefónico</p> <p>Fecha, hora y duración de la llamada</p> <p>Tiempo promedio de respuesta.</p> <p>Tiempo promedio en espera.</p> <p>Reporte detallado de llamadas:</p> <p>Concepto o motivo de la llamada</p> <p>Hora, fecha y duración de la llamada.</p> <p>Nombre del trabajador.</p> <p>Ejecutivo telefónico que atendió la llamada-</p> <p>Número telefónico/e-mail</p> <p>Estatus de llamada (primera vez de llamada o llamada subsecuente).</p> <p>Ubicación geográfica de la llamada</p> <p>Tipo de teléfono (celular o fijo)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Mensual<br>5º día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF |

BAJO PROTESTA DE VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL

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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

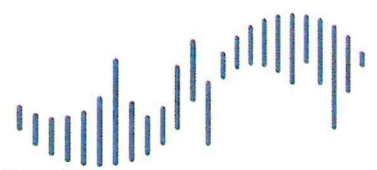
|   |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                            |
|---|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Detalle de llamadas de salida                               | Concepto o motivo de llamada. La tipificación será determinada por el Instituto FONACOT<br>Fecha, hora y duración de llamada<br>Ejecutivo telefónico que atendió/realizó la llamada.<br>Número telefónico/e-mail del trabajador o centro de trabajo<br>Nombre del trabajador o centro de trabajo<br>Número de trabajador o centro de trabajo<br><br>Relación de llamadas locales y celular por estación<br>Relación de llamadas por hora<br>Total de contactos netos y efectivos por estación                                                                                                                                                                                                                                                                         | Mensual<br>5º día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF |
| 4 | Detalle de llamadas para validación de datos del trabajador | Hora, fecha y duración de la llamada.<br>Nombre del trabajador<br>Ejecutivo telefónico que realizo la llamada<br>Número telefónico<br>Llamadas realizadas<br>Tipo de teléfono (celular, fijo o centro de trabajo)<br>Total de validaciones efectivas y no efectivas<br>Tipificación de llamadas exitosa y no exitosas.<br>Resultado de la llamada como confirmado o rechazo<br>Motivo de rechazo de la validación<br>Tiempos de atención (mínimo, máximo y promedio)<br><br>Reporte detallado de validación de datos del trabajador mediante SMS:<br>Registro del trabajador de la validación<br>Hora de la solicitud<br>Hora del envío del SMS<br>Hora de respuesta del SMS<br>Tipo de SMS (una vía o dos vías)<br>Respuesta del trabajador (Confirmado o Rechazado) | Mensual<br>5º día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF |
| 5 | Detalle de llamadas para validación de referencias          | Hora, fecha y duración de la llamada.<br>Nombre del trabajador<br>Nombre de la referencia<br>Ejecutivo telefónico que realizo la llamada<br>Número telefónico<br>Llamadas realizadas<br>Tipo de teléfono (celular o fijo)<br>Total de validaciones efectivas y no efectivas<br>Tipificación de llamadas exitosa y no exitosas.<br>Resultado de la llamada como confirmado o rechazo<br>Motivo de rechazo de la validación<br>Tiempos de atención (mínimo, máximo y promedio)                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Mensual<br>5º día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF |
| 6 | Detalle de chatbot                                          | Por cada interacción y/o usuario:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Mensual<br>5º día hábil al mes                                             |

~~BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD~~

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

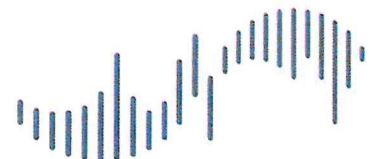
|    |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                            |
|----|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                          | Día y hora de la interacción<br>Distribución de interacciones por tema u opciones del chat<br>Duración de la interacción<br>KPI de coincidencias <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Detecciones correctas. El enunciado del usuario coincide con el tema correcto</li> <li>▪ Detecciones incorrectas o falsas. La expresión del usuario debería coincidir con un tema, pero coincidió con otro.</li> <li>▪ Rechazos perdidos. La expresión del usuario no debería haber coincidido con ninguno de los temas del bot, pero coincidió con uno.</li> </ul> KPI de no coincidencias <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rechazos correctos. Enunciados o expresiones que no coincidían y que no debería coincidir.</li> <li>▪ Rechazos incorrectos. Enunciados que no coincidían pero que debería haber coincidido.</li> </ul> | inmediato anterior y en formato Excel y PDF                                |
| 7  | Detalle del envío del SMS                                | Nombre de la campaña y/o envío:<br>Fecha y hora del envío<br>Número telefónico a que se envió el SMS<br>Carrier o compañía telefónica a que fue enviado el SMS<br>Estatus del envío (enviado y no enviado)<br>Mensaje enviado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Mensual<br>5º día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF |
| 8  | Distribución de llamadas IVR                             | Distribución o menú del IVR<br>Total de llamadas<br>Duración promedio<br>Distribución geográfica<br>Tipo de teléfono (celular o fijo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Mensual<br>5º día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF |
| 9  | Resumen de Campañas y/o Invitaciones (llamadas outbound) | Fecha de inicio y término de la Invitación<br>Número y % de trabajadores contactados y en proceso.<br>Detalle de contactos efectivos<br>Número de intentos de trabajadores no contactados, % y causas.<br><br>RESUMEN DE CONTACTOS:<br>Gran total de contactos efectivos y en proceso<br>% de la base entregada<br>% de efectividad en el contacto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Mensual<br>5º día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF |
| 10 | Disponibilidad del servicio                              | Reporte de indicadores de:<br><br>Disponibilidad de los enlaces de comunicación<br>Disponibilidad de los aplicativos<br>Disponibilidad de las troncales telefónicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Mensual<br>5º día hábil al mes inmediato anterior y en formato Excel y PDF |
| 11 | Reporte del personal                                     | Reporte de asistencia, altas, bajas e incidencias (vacaciones, incapacidad, etc.) de la plantilla del personal del prestador del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Semanal (primer día hábil de cada semana siguiente) y Mensual (5º día      |

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL

*Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.*

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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

|    |        |                                                        |                                                                               |
|----|--------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|    |        |                                                        | hábil al mes inmediato anterior), y en formato Excel y PDF                    |
| 12 | Audios | Audios del 100% de las llamadas atendidas y realizadas | Mensual<br>5º día hábil al mes inmediato anterior y en CD o memoria portátil. |

Además, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio habilitará de forma ocasional, un repositorio o sitio seguro para la entrega de algunos reportes vigentes, históricos o audios, solicitados con urgencia o de forma ocasional por el Instituto FONACOT y otorgará los accesos al personal que para tal efecto designe el Administrador del contrato.

Para la presentación de la información de los entregables, el Administrador del contrato, entregará el listado de los campos que deberá de contener los archivos en Excel y PDF, antes descritos al inicio del contrato.

Estos reportes son los mínimos de operación, el Instituto FONACOT a través del Administrador del contrato notificará de así requerirlo, a **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, nuevos reportes con 10 días naturales de anticipación, sin que estos impliquen el uso de una herramienta diferente o datos diferentes a los obtenidos por **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio.

**XIV. NIVELES DE SERVICIOS**

| INDICADOR                   | MEDIDA MENSUAL | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibilidad del servicio | 99.8% mínimo   | La disponibilidad del servicio por cada indicador de enlaces de comunicación, aplicativos y troncales telefónicos debe calcularse:<br><br>$Disp. = 100 \times (T - T_c) / T$ Dónde: <b>Disp.</b> = % de disponibilidad del servicio<br><b>T</b> = Tiempo total mensual de la ventana del servicio<br><b>T<sub>c</sub></b> = Tiempo fuera de servicio en el cual no se estuvo disponible el enlace de comunicación, aplicativos o troncales telefónicos, y que será el tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia y hasta la restitución del servicio afectado.<br>Se considerará como no disponibilidad cualquier falla en la |

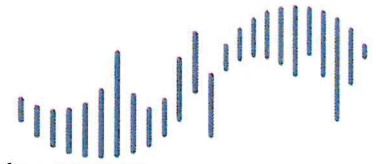
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

|                                                                                             |                                               |                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                             |                                               | infraestructura a cargo del prestador del servicio, tanto en sus instalaciones como en las que utilice para conectarse con Instituto FONACOT, y que al momento de presentarse impida prestar el servicio en al menos 99.8%. |
| Porcentaje de llamadas contestadas por IVR en los primeros 20 segundos (Tiempo de Atención) | 99% mínimo                                    | Porcentaje de llamadas atendidas por IVR en los primeros 20 segundos, con relación al total de llamadas de entrada, sin contar las llamadas abandonadas.                                                                    |
| Velocidad promedio en el que contestan los asesores telefónicos (tiempo de espera)          | Máximo 20 segundos en el 95% de los casos.    | Porcentaje de Tiempo de espera máximo de 20 segundos en que es atendida la llamada por un asesor telefónico una vez que se eligió la opción del menú del IVR, respecto del total de llamadas de entrada.                    |
| Porcentaje de llamadas abandonadas                                                          | Menor al 5%                                   | Porcentaje de llamadas abandonadas respecto del total de llamadas de entrada.                                                                                                                                               |
| Validación de datos del trabajador y referencias personales vía telefónica                  | Menos de 3 minutos promedio                   | Tiempo promedio de atención de solicitud de validación, en la que se espera la respuesta de confirmado o rechazado.                                                                                                         |
| Grabación de llamadas                                                                       | 100%                                          | Grabación de llamadas recibidas y atendidas por asesor telefónico, así como las de salida efectuadas por asesor telefónico.                                                                                                 |
| Entrega de grabaciones de llamadas del mes                                                  | Dentro de los primeros 5 días hábiles del mes | Entrega del 100% de las llamadas e salida y entrada que realicen en el mes                                                                                                                                                  |
| Llamadas de call back                                                                       | 98%                                           | Porcentaje de llamadas del call back no realizadas en menos de una hora al trabajador y/o centro de trabajo que dejo sus datos para que le regresen la llamada.                                                             |

**XV. PLAZO Y LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Los servicios serán realizados en las instalaciones de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio.

El horario de la prestación del servicio será:

| Servicio | Servicio                                               | Horario de atención                                                                     | Observación                                                                                        |
|----------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ▪ Llamadas de entrada (inbound)                        | Lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas, hora central. Los 365 días del año               | El Instituto FONACOT, de acuerdo a las necesidades, podrá reducir los horarios y días de atención. |
| 2        | ▪ Llamadas de salida (outbound)                        | Lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas, hora central. Los 365 días del año               | El Instituto FONACOT, de acuerdo a las necesidades, podrá reducir los horarios y días de atención. |
| 3        | ▪ Validación de los datos del trabajador y referencias | El horario de este servicio es condicionado a los días de operación de las sucursales y | En horario de invierno se podrá solicitar la atención a                                            |

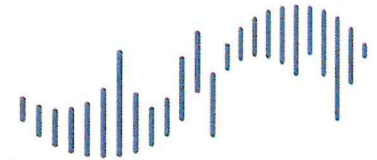
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



Handwritten signature and initials on the right margin.

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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

|   |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                               |
|---|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | personales                | podrá variar de acuerdo a las necesidades del servicio y/o algún evento de seguridad sanitaria y/o de contingencia.<br><br>Actualmente, el horario de atención de las sucursales es de Lunes a sábado de 8:00 a 19:00 horas, hora CDMX, sin embargo, puede variar el horario, dependiendo de las necesidades del servicio. | partir de las 7 am. (variación de acuerdo a la zona horaria)<br><br>En horario de cierre puede cambiar, por lo que podría solicitarse una guardia hasta las 20:00 horas CDMX. |
| 4 | ▪ Chatbot                 | Lunes a domingo, las 24 horas del día y los 365 días del año                                                                                                                                                                                                                                                               | El horario de redireccionamiento al asesor será de acuerdo a los horarios de atención de 8:00 a 20:00 horas                                                                   |
| 5 | ▪ SMS (mensajes de texto) | Lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas, hora central                                                                                                                                                                                                                                                                        | El horario podrá variar de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia.                                    |

Por la naturaleza del servicio, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio contará con toda la infraestructura, instalación, configuración y puesta a punto, máximo tres días naturales antes del inicio de la prestación del servicio, sin que esto afecte la misma, a fin de realizar las pruebas necesarias y revisar la integración de la información de acuerdo a los señalado en el apartado "Transición y/ Migración de los servicios".

#### XVI. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador de servicio garantizará el fiel y exacto cumplimiento del contrato, preferentemente mediante fianza expedida por institución autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establece los artículos 48 fracción II y 49 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de acuerdo a lo previsto por el artículo 87 de su Reglamento, por el importe del 10% (diez por ciento) del monto máximo por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, debiendo ser renovada cada ejercicio fiscal por el monto máximo a ejercer en el mismo, la cual se presentará para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato y para los ejercicios subsecuentes serán dentro de los primeros diez

BAJO PROTESTA DE VERDAD

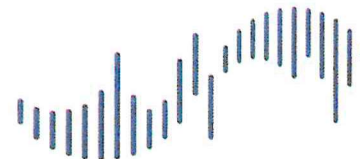
CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



*Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.*



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

días naturales del ejercicio fiscal que corresponda. La renovación señalada se realizará conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

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

**XVII. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS**

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio se obliga ante el Instituto FONACOT a responder personal e ilimitadamente de violaciones, daños y/o prejuicios que pudiera causar al Instituto o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios contratados viola los derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. Esto aplica aun cuando haya concluido el contrato.

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

**XVIII. CONFIDENCIALIDAD**

Con motivo de la prestación del servicio, el Instituto FONACOT proporcionará a **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio toda la información y documentación necesaria

BAJO PROTESTA DE VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

para el debido desempeño de sus funciones, misma que el prestador del servicio se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato, el Instituto FONACOT entregue a GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, así como toda la información que GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio desarrolle, será propiedad exclusiva del Instituto FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, debiendo GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del Instituto FONACOT.

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

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere este numeral, puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

  
**BAJO PROTESTA DE VERDAD**

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL







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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

**XIX. VIGENCIA DEL SERVICIO**

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

**XX. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

El Administrador del Contrato será el Mtro. Eduardo Enríquez Monroy, Subdirector General Comercial del Instituto FONACOT, quien será el responsable de la verificación y aceptación del servicio.

**XXI. CONDICIONES DE PAGO**

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

Para lo anterior, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio considerará los siguientes puntos:

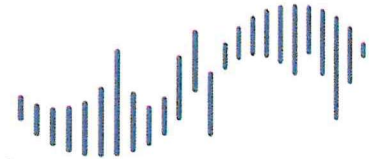
- a) Proporcionar el CFDI, el cual cumplirá las disposiciones fiscales vigentes, indicar la cantidad y la descripción de los servicios efectivamente proporcionados a entera

  
**BAJO PROTESTA DE VERDAD**

**CARLOS SANDOVAL OJEDA**  
**REPRESENTANTE LEGAL**



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

satisfacción del Administrador del Contrato en formato PDF, junto con su archivo XML a la dirección de correo electrónico: [eduardo.enriquez@fonacot.gob.mx](mailto:eduardo.enriquez@fonacot.gob.mx)

b) Dicho comprobante será enviado y entregado en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 452, 5to. Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en la oficina de la Subdirección General Comercial y al siguiente correo electrónico [eduardo.enriquez@fonacot.gob.mx](mailto:eduardo.enriquez@fonacot.gob.mx); en un horario de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

c) Los comprobantes fiscales se emitirán por los actos o actividades que se realicen, dichos comprobantes cumplirán con las especificaciones que determine el Servicio de Administración Tributaria (SAT), considerando el Anexo 20 "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet" y de ser posible el número de contrato que ampara dicha factura.

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

En caso de que este sea susceptible de mejora, se le podrán pedir a **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio los ajustes que se requieran para cumplir con los estándares de calidad establecidos, mismo que serán remitidos al Administrador del contrato, en un plazo no mayor de 10 días naturales.

## XXII. PENAS CONVENCIONALES

En términos de lo previsto por los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, el Administrador del Contrato, aplicará a **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio penas convencionales por atraso y por el incumplimiento en la prestación del servicio, de conformidad con lo siguiente:

1. Por el atraso al instalar, configurar y poner a punto el servicio de Canales de Atención a Clientes de acuerdo a lo establecido en el apartado Descripción del Servicio, de estos Términos de Referencia y una vez concluido el periodo de implementación o transición del servicio. La penalización ascenderá a un importe equivalente al 0.5%

~~BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD~~

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



Handwritten notes and signatures in blue ink, including a large '4' and the signature 'edp'.





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

sobre el monto máximo del total del contrato sin considerar IVA, por cada día natural de atraso.

2. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega del 100% de las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas del mes, después de vencido el plazo de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
3. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega del 100% de las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas del mes, después de vencido el plazo de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.

Para el pago de las penas convencionales, el Instituto FONACOT informará por escrito a **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio el cálculo de la pena a la que se hizo acreedor, indicando el incumplimiento, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor. Asimismo, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador de servicios contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación, para hacer entrega de la Nota de Crédito correspondiente.

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

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

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



*Handwritten notes and signatures:*  
cedp  
4  


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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

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

### XXIII. DEDUCTIVAS

De acuerdo con lo previsto por los artículos 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, el Instituto FONACOT aplicará a **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, deductivas de conformidad con lo siguiente:

1. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada fracción o punto porcentual debajo del 99.8% mensual de disponibilidad del servicio de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
2. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 99% de las llamadas contestadas por IVR no mayor a 20 segundos, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
3. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 95% del tiempo de espera mayor a 20 segundos en que es atendida una llamada por un asesor telefónico una vez que se eligió la opción del menú del IVR, de acuerdo a lo indicado en el apartado de niveles de servicio.
4. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por arriba del porcentaje solicitado, por tener una tasa de abandono mayor al 5% de las

BAJO PROTESTA DE VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



Handwritten signature and initials in blue ink.

Handwritten signature in black ink.





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

llamadas recibidas mensualmente de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.

5. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por la entrega incorrecta, parcial o falta de información de los reportes señalados en el apartado de Entregables. Los cuales **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador de servicios, tendrá que corregir o complementar para entera satisfacción o visto bueno del Administrado del contrato.
6. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por tener un promedio mayor a 3 minutos mensuales en la validación de datos del trabajador y referencias personales de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
7. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora en que no se pueda brindar cualquiera de los servicios de los Canales de Atención a Clientes:
  - Servicio 1. Llamadas de entrada (inbound) y de salida (outbound)
  - Servicio 2. Validación de los datos del trabajador y referencias personales
  - Servicio 3. Chatbot
  - Servicio 4. SMS
8. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no realizar el 100% de la grabación de las llamadas de entrada y salida del mes, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
9. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no mantener almacenadas las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas, durante la vigencia del contrato. Esto aplicará en el mes en que se solicite el audio o audios y no sé proporcione.

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

10. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, al no atender las solicitudes de asistencia técnica requeridas por el Administrador del contrato y en los tiempos de atención establecidos en el apartado de Asistencia técnica sin costo adicional
11. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora que no se pueda tener acceso, a uno o más monitores de la operación, solicitado en el apartado de Supervisión Remota, durante el horario del servicio.
12. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso, una vez transcurrida la primera hora que tiene **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador de servicios para resolver las fallas técnicas de severidad 1 que se presenten durante la vigencia del contrato, contada a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.
13. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso, para resolver las fallas técnicas de severidad 2 que se presenten durante la vigencia del contrato, en un lapso no mayor a 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.
14. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso, para resolver las fallas técnicas de severidad 3 que se presenten durante la vigencia del contrato, en un lapso no mayor a 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.

  
~~BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD~~

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

15. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, hasta que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador de servicios restaure, coloque o mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio, esto derivado de la visita de supervisión que, durante la vigencia del servicio, realice el Administrador del contrato a las instalaciones de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador de servicios.

Para el pago de las deductivas, el área requirente informará por escrito a **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador de servicios el cálculo de la deductiva a la que se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido e **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador de servicios.

Para efectuar este pago, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador de servicios contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación a través de referencia bancaria o a través de escrito de aceptación en el que manifieste que acepta el descuento en la factura correspondiente.

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

#### **XXIV. VISITA A LAS INSTALACIONES**

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

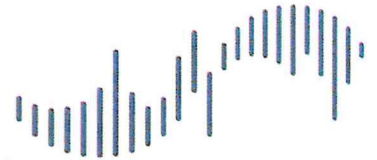
Posteriormente, el Administrador del contrato, podrá realizar las visitas de supervisión que sean necesarias para revisar que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y**

  
**BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD**

**CARLOS SANDOVAL OJEDA**  
**REPRESENTANTE LEGAL**



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

**CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio.

**XXV. INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN**

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio se obligará a entregar la información o documentación relacionada con la prestación del servicio, cuando así lo solicite el Órgano Interno de Control del Instituto FONACOT o demás órganos fiscalizadores o autoridades que ejercen facultades de supervisión al Instituto FONACOT, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones practicadas, de conformidad con lo establecido en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 107 de su Reglamento, 32 de la Ley del Instituto de Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y 9 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**XXVI. RESPONSABILIDAD LABORAL**

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, bajo su más estricta responsabilidad podrá nombrar al personal que requieran para la prestación del servicio, en el entendido de que asumirán responsabilidad total de la actuación de los mismos, respondiendo de los daños y/o perjuicios que, en su caso, éstos en el desempeño de su participación llegaren a ocasionar al Instituto FONACOT.

**GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio como patrones de las personas que en su caso designen para llevar a cabo el servicio objeto del presente término de referencia, serán los únicos responsables de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del Instituto FONACOT, obligándose en este mismo acto a dejar en paz, a salvo y libre de cualquier responsabilidad al Instituto FONACOT, reconociendo expresamente **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador que son los únicos responsables del pago

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*





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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

de sus sueldos, salarios, cuotas del Instituto Mexicano del Seguro Social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales, comprometiéndose a mantener a salvo en todo momento al Instituto FONACOT en caso de cualquier reclamación que se presentare en su contra derivada de su relación contractual con el Instituto FONACOT.

En caso de que las personas designadas por **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en caso de resultar adjudicado como prestador del servicio, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, asumirán la responsabilidad, dejando libre al Instituto FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

**XXVII. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

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

  
**BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD**

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL





**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO  
**fonacot**

CONTRATO No. FNCOT/LPN/005/2022

## **ANEXO II PROPUESTA ECONÓMICA**

1  
cdp  
4



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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

ANEXO 10

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

**Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento S.A. de C.V.** a fin de integrar su cotización considera lo establecido en el **Anexo 12 "Características Técnicas del Servicio"**.

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

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

| No.                                                                                                                 | Servicio                                                        | Concepto                                        | Unidad de medida          | Estimado Mensual | Costo unitario | Costo total estimado mensual |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------|------------------|----------------|------------------------------|
| 1                                                                                                                   | Llamadas de entrada y salida (Inbound y Outbound)               | Llamadas Inbound                                | Llamada atendida          | 97,831           | \$13.98        | \$1,367,677.38               |
|                                                                                                                     |                                                                 | Llamadas Outbound                               | Llamada contactada        | 17,386           | \$10.33        | \$179,597.38                 |
| 2                                                                                                                   | Validación de los datos del trabajador y referencias personales | Llamadas validación de referencias              | Llamada contactada        | 115,592          | \$9.80         | \$1,132,801.60               |
|                                                                                                                     |                                                                 | Llamadas validación del teléfono del trabajador | Llamada contactada        | 115,475          | \$9.80         | \$1,131,655.00               |
|                                                                                                                     |                                                                 | Validación de referencias por SMS               | Envío y respuesta exitosa | 100,604          | \$6.44         | \$647,889.76                 |
|                                                                                                                     |                                                                 | Validación del teléfono del trabajador por SMS  | Envío y respuesta exitosa | 115,592          | \$4.44         | \$513,228.48                 |
| 3                                                                                                                   | Chatbot                                                         | Atención mediante Chat                          | Interacción               | 154,475          | \$4.23         | \$653,429.25                 |
| 4                                                                                                                   | SMS                                                             | Envío de SMS                                    | Envío exitoso             | 227,710          | \$0.22         | \$50,096.20                  |
| Cinco millones seiscientos setenta y seis mil tres cientos setenta y cinco pesos 05/100 MN antes de IVA<br>Página 1 |                                                                 |                                                 |                           | Subtotal         |                | \$5,676,375.05               |
|                                                                                                                     |                                                                 |                                                 |                           | IVA 16%          |                | \$908,220.01                 |
|                                                                                                                     |                                                                 |                                                 |                           | Total            |                | \$6,584,595.06               |

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



RFC: GVI140312 N4A  
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609  
Col. Álamos CDMX

www.ccgvic.com



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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

**Nota1:** Llamada atendida o contactada se refiere a que alguna persona contesto.

- Los precios son en moneda nacional.
- La vigencia de la cotización será por la duración del contrato.
- Los precios serán fijos e inalterables durante la vigencia del contrato.

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

**Consideraciones:**

- **Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento S.A. de C.V. requisita este formato con independencia del requerido en el Sistema CompraNet, por lo que verificaremos que los precios unitarios propuestos (antes de IVA), sean iguales, ya que en caso de discrepancia entre uno y el otro, se considerará como no presentada nuestra propuesta.**
- La contratación de los servicios será conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.
- El importe se expresa con **dos decimales. (0.00)**, en caso de que algún importe sea expresado con tres o más decimales, la convocante considerará los dos primeros decimales del referido precio.
- **Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento S.A. de C.V.**, en términos de lo establecido en el **inciso F. del numeral VI.1.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES**, de la convocatoria, acepta que la convocante, de ser el caso realice las correcciones a los errores aritméticos que pudieran detectarse en su propuesta, siempre y cuando ésta no afecte precios unitarios. Y que de no estar de acuerdo contará con 24 horas posteriores al fallo para comunicarlo por escrito a la Convocante, a fin de que ésta proceda, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 46 de **La Ley**.
- El presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, siendo obligatoria su presentación debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.
- Los precios son fijos y en ningún caso procederán ajustes durante la vigencia del contrato.

La propuesta económica se presenta dirigida al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, de manera independiente al de la proposición técnica, foliada de manera consecutiva en todas y cada una de las hojas que los integren y en formato de Word o Excel (con la finalidad de agilizar la elaboración del contrato, ninguno de los documentos presentados deberá tener impreso el escudo nacional ni el logotipo de la Convocante, presentandose en el formato del **Anexo 10**, en idioma español, sin tachaduras ni enmendaduras, en Moneda Nacional, con firma electrónica de la persona que tenga poder

**Página 2**

  
**BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD**

**CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL**



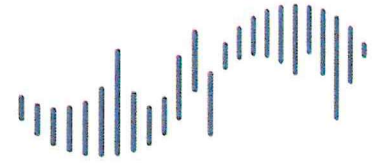
RFC: GVI140312 N4A  
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609  
Col. Álamos CDMX

  
  
[www.ccgvic.com](http://www.ccgvic.com)



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



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

legal para tal efecto, la cual deberá ser la misma que firme el **Anexo 4 o Anexo 4A**, en papel membretado de **Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento S.A. de C.V.** o a través del Sistema **CompraNet** y contiene nuestra proposición económica la información que se indica a continuación:

- A. Se Indica el número de la presente licitación.
- B. Se cotiza el precio unitario del servicio de conformidad con lo solicitado en el **Anexo 12 "Características Técnicas del Servicio"**, para lo cual se requisita el formato considerando la información contenida en el **Anexo 10**.
- C. EL Subtotal de la propuesta se expresa antes de I.V.A.
- D. Porcentaje e importe del Impuesto al Valor Agregado se considera al 16%.
- E. Importe total de la propuesta se presenta en número y letra.
- F. La vigencia de la cotización es por los ejercicios fiscales 2022, 2023 y 2024, y los precios son fijos durante la vigencia del contrato, y manifestamos nuestra conformidad a las condiciones de pago establecidas en esta Convocatoria. Aceptamos que, en caso de alguna suspensión del procedimiento, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.
- G. Solamente serán consideradas para la evaluación económica las proposiciones que hayan cumplido con todos los requerimientos Legales, Administrativos y Técnicos, establecidos en la presente Convocatoria.
- H. **Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento S.A. de C.V.** incluye precios fijos y en ningún caso procederán ajustes, ya que la Convocante únicamente pagará el precio ofertado por el licitante ganador más el IVA correspondiente.

Página 3

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



RFC: GVI 140312 N4A  
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609  
Col. Álamos CDMX

[www.ccgvic.com](http://www.ccgvic.com)

Handwritten signature and initials in blue ink.

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

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
PRESENTE.

CIUDAD DE MEXICO A 23 DE JUNIO DE 2022

- I. **Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento S.A. de C.V.** requisita el **Anexo 10** con independencia del requerido en el Sistema CompraNet, por lo que verifica que los montos propuestos (antes de IVA), sean iguales, ya que en caso de discrepancia entre uno y el otro, se considerará como no presentada la propuesta.

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

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

No habrá modificación a los precios ofertados por **Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento S.A. de C.V.** en su propuesta económica por lo que serán coincidentes con los incluidos en el contrato respectivo. Con base en lo anterior, los precios ofertados son fijos e incluyen todos los costos, considerando las características del contrato que requiere la Convocante, por lo que **Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento S.A. de C.V.** no podrá agregar con posterioridad ningún costo extra, siendo inalterables los precios durante la vigencia de la propuesta y el contrato.

Página 4

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA  
REPRESENTANTE LEGAL



RFC: GVI140312 N4A  
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609  
Col. Álamos CDMX

[www.ccgvic.com](http://www.ccgvic.com)





Ciudad de México, 17 de enero de 2023

---

**Secretaría Técnica del Comité de Transparencia**

**Erika Helena Psihas Valdés**  
**Directora de Recursos Materiales y**  
**Servicios Generales**  
**P r e s e n t e**

En la Primera Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, celebrada en medios electrónicos el 17 de enero del 2023, los Miembros del Comité adoptaron el siguiente acuerdo:

**CTISO.17.01.2023-V.4**

El Comité de Transparencia del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, con fundamento en los Artículos 44 fracción II; 103; 106 fracción I; 111; 116 y 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Artículos 65 fracción II; 98 fracción I; 102; 108; 113 fracción I; 118 y 140 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los Lineamientos Séptimo fracción III; Noveno y Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas, confirma con 3 votos a favor y ninguno en contra la clasificación de información con carácter confidencial de la versión pública de **133** contratos y **20** pedidos presentados con la finalidad de dar cumplimiento a las Obligaciones de Transparencia, establecidas en el artículo 70 fracción XXVII y XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

Ilse Campos Loera  
Secretaría Técnica del Comité de Transparencia del  
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de  
los Trabajadores