

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL PLURIANUAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA "GRUPO DIELSALE", S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR LA C.P. MARCELA BERENICE ROLDÁN MORENO, EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL PRESTADOR, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL INSTITUTO FONACOT:

- I.1.** Que su representado es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 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.** Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- I.3.** Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato, como se desprende de la escritura pública número 212,692 de fecha 29 de julio del 2014, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 de la Ciudad de México, instrumento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-01082014-115726, el día 01 de agosto del 2014, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.
- I.4.** Que no tiene ningún conflicto de interés con el PRESTADOR, en términos de la fracción IX del artículo 49 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, vigente a partir del 19 de julio de 2017.
- I.5.** Que para el cumplimiento de sus funciones, requiere la prestación de diversos servicios, entre los cuales se encuentran el servicio integral plurianual de gestión de los procesos del seguro de crédito.
- I.6.** Que en atención a lo anterior, el presente contrato se adjudicó al PRESTADOR mediante el procedimiento de adjudicación directa por excepción a Licitación Pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 Constitucional, 22 fracción II, 25, 26, fracción III, 40, 41, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 22, 28, 29, 30, 71 y 72 fracción II de su Reglamento y 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento; así como a lo establecido en el acuerdo CAAS.20 11.10.17., dictado por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INSTITUTO FONACOT, en su Décima Sesión Extraordinaria, celebrada el 11 de octubre del 2017.



- I.7. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 40, segundo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se cuenta con el escrito por el que se fundan y motivan los criterios de eficiencia, eficacia, economía, honradez, transparencia e imparcialidad, para la celebración del presente contrato con fundamento en la fracción I del artículo 41 del ordenamiento citado.
- I.8. Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 33104 denominada "Otras asesorías para operación de programas" y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio para los ejercicios 2017, 2018, 2019 y 2020, según oficio número SGA-283, de fecha 06 de octubre del 2017, emitido por la Subdirección General de Administración con autorización del Director General del INSTITUTO FONACOT.
- I.9. Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato.

II. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL PRESTADOR:

- II.1. Que su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida bajo la denominación de "**Grupo Dielsale**", **S.A. de C.V.**, de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura constitutiva número 24,817 de fecha 05 de junio del 2012, otorgada ante la fe del Lic. Jesús Torres Gómez, Notario Público número 224 de la Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del entonces Distrito Federal, ahora Ciudad de México, en el folio mercantil electrónico número 477968, el día 09 de agosto del 2012.
- II.2. Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste entre otras actividades, en la prestación de toda clase de servicios profesionales, así como la prestación de servicios de asesoría y consultoría, profesional o técnica, en área de: implementación de sistemas integrales de información y procesamiento de datos, control de costos, administración tributaria, administración financiera, mercadotecnia, control de producción e inventarios, calidad total, ingeniería, supervisión, procesamiento electrónico de datos e informática y administrar las solicitudes, pólizas, endosos, renovaciones, seguimiento a pendientes, siniestros y reclamaciones, programación de tareas de cobranza, implementación de software para gestión de seguros con reportes personalizados y para la atención al cliente relacionada con la administración integral de los seguros, asesoría en la administración y proceso de riesgos en los seguros, así como administración, centralización y consulta de toda clase de información relacionada con seguros.
- II.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave GDI 120605G67.
- II.4. Que su representada dispone de la organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como de la capacidad legal suficiente para llevar a cabo los trabajos materia del presente contrato.

- II.5.** Que la **C.P. Marcela Berenice Roldán Moreno**, cuenta con poder general para actos de administración, que la faculta para firmar el presente contrato, conforme a lo establecido en la escritura pública número 37,874 de fecha 07 de diciembre del 2015, otorgada ante la fe del Lic. Rodolfo Morales Moreno, Notario Público titular de la Notaría Pública número 19 del Estado de Oaxaca y Notario del Patrimonio Inmueble Federal, declarando bajo protesta de decir verdad, que a la fecha, dicho poder no le ha sido modificado ni revocado en forma alguna, asimismo, se identifica con su Cédula Profesional número [REDACTED], expedida el 18 de diciembre del 2009, por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública.
- II.6.** Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con las disposiciones fiscales, en especial con el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. Asimismo, que presentó su solicitud de opinión a través de la página de Internet del SAT, sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales, como lo establece la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2017, de acuerdo con el documento emitido por el Servicio de Administración Tributaria, el 28 de septiembre del 2017, en el que se emite la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo.
- II.7.** Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones laborales en observancia a lo dispuesto por la regla Quinta del "Acuerdo ACDO. SAI.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015, de conformidad con el documento emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social, el 28 de septiembre del 2017, en el que se emite la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo.
- II.8.** Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguno de los socios o accionistas que ejercen control sobre su representada, desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, en los términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, vigente a partir del 17 de julio del 2017, así como que la empresa y ninguno de sus socios se encuentran en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.9.** Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada se encuentra clasificada como mediana empresa, de conformidad con lo establecido en el artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.10.** Que su representada tiene su domicilio ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 2453, interior 6000, Colonia Tizapán, C.P. 01090, Delegación Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato.

Eliminado: Una palabra del octavo renglón del primer párrafo. Número de Cédula Profesional Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 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, así como para la elaboración de versiones públicas. Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.



III. AMBAS PARTES DECLARAN:

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

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO. El INSTITUTO FONACOT encomienda al PRESTADOR y éste se obliga a llevar a cabo el servicio integral plurianual de gestión de los procesos del seguro de crédito, de conformidad con la descripción y condiciones del servicio, con los recursos humanos y perfiles que se necesitarán para la correcta prestación de los servicios, así como con la metodología, aseguramiento de la calidad, requerimientos de seguridad de la información, herramientas de apoyo a la metodología, garantizar los niveles de servicio (SLA'S), entregables, cierre del servicio, mesa de ayuda, niveles de servicio y demás aspectos técnicos, operativos y procesos de los servicios objeto del presente contrato, contenidos en el Anexo Técnico que se agrega al presente instrumento jurídico como **Anexo 1** y a lo dispuesto en la Propuesta Económica del PRESTADOR, que se adjunta al presente contrato como **Anexo 2**, los cuales una vez firmados por las partes, formarán parte integrante del presente contrato, para lo cual el PRESTADOR pondrá toda su experiencia y capacidad, dedicándole todo el tiempo que sea necesario.

SEGUNDA. LUGAR Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El PRESTADOR, para el cumplimiento de la obligación a que se refiere la cláusula que antecede, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo Técnico (**Anexo 1**), se obliga a efectuar el servicio integral plurianual de gestión de los procesos del seguro de crédito, en los siguientes domicilios de las oficinas del INSTITUTO FONACOT:

- Plaza de la República número 32, Colonia Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06730, en la Ciudad de México y
- Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, en la Ciudad de México (Oficinas Centrales).

Por causas de fuerza mayor o por necesidades del servicio, el INSTITUTO FONACOT podrá cambiar los domicilios antes citados, previa comunicación que por escrito le haga llegar el Administrador del Contrato a la Apoderada Legal del PRESTADOR.

El PRESTADOR deberá considerar en todo momento el uso de instalaciones propias y por su cuenta. Asimismo, todos los recursos materiales, viáticos y humanos necesarios para la correcta prestación del servicio objeto del presente contrato, serán a cargo del PRESTADOR.

Con la finalidad de que el PRESTADOR lleve a cabo los servicios objeto del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT pondrá a su disposición un mínimo de espacio y mobiliario de trabajo dentro de las instalaciones del INSTITUTO FONACOT, así como las conexiones eléctricas y lógicas de red interna, bajo las políticas y procedimientos del INSTITUTO FONACOT.



Los horarios del servicio objeto del presente contrato, serán de acuerdo a su complejidad y/o prioridad, por lo que deberán contemplar horarios atípicos, previa solicitud del Administrador del Contrato.

Los horarios atípicos serán: diurnos, nocturnos, fines de semana o días feriados, estos niveles se definirán de acuerdo a las necesidades del servicio.

TERCERA. PRECIOS UNITARIOS Y ENTREGABLES. De conformidad con la Propuesta Económica del PRESTADOR (**Anexo 2**), el INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR por los servicios objeto del presente contrato, los siguientes precios unitarios en moneda nacional por cada uno de los servicios y entregables que se describen a continuación:

No.	Entregable	Precio Unitario	Periodicidad	Total
1	Convenios de Colaboración con Aseguradoras.	\$31,969.00	Anual	\$95,907.00
2	Análisis de entorno de Mercado.	\$33,023.00	Semestral	\$198,138.00
3	Modelo de Distribución de Pérdidas Agregadas, prima pura de riesgo.	\$36,536.00	Semestral	\$219,216.00
4	Análisis de las condiciones del mercado nacional e internacional.	\$31,618.00	Semestral	\$189,708.00
5	Estado de cuenta de Reclamaciones.	\$53,009.00	Mensual	\$1,908,324.00
6	Entrega de Endosos.	\$53,555.00	Semestral	\$321,330.00
7	Estado de cuenta de Altas.	\$51,370.00	Mensual	\$1,849,320.00
8	Seguimiento de conciliaciones.	\$57,381.00	Mensual	\$2,065,716.00
9	Modelo de Estimación de Rango de Primas de Riesgo y de Tarifa.	\$37,239.00	Anual	\$111,717.00
10	Convenios de conciliación.	\$51,916.00	Anual	\$155,748.00
11	Estadística de Movimientos Altas y Bajas de la póliza o Reclamos de la misma.	\$34,780.00	Mensual	\$1,252,080.00
12	Diagnóstico para automatización de procesos.	\$745,952.00	Trimestral	\$8,951,424.00
13	Análisis de sensibilidad macroeconómica.	\$33,023.00	Semestral	\$198,138.00
14	Indicadores Estocásticos.	\$34,077.00	Trimestral	\$408,924.00
	TOTAL			\$17,925,690.00

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

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

CUARTA. MONTO TOTAL DEL CONTRATO. Por la totalidad de los servicios efectivamente devengados a que se refiere el presente contrato, el INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR la cantidad de **\$17'925,690.00M.N. (Diecisiete millones novecientos veinticinco mil seiscientos noventa pesos, 00/100 Moneda Nacional)**, más el Impuesto al Valor Agregado, en términos de la Propuesta Económica del PRESTADOR (**Anexo 2**).

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

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

QUINTA. EJERCICIO PRESUPUESTAL. El PRESTADOR recibirá por los servicios prestados durante los ejercicios fiscales del 2017 al 2020, las cantidades en moneda nacional que a continuación se describen, más el Impuesto al Valor Agregado:

Año	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Monto	\$1'369,649.00	\$5'975,230.00	\$5'975,230.00	\$4'605,581.00	\$17'925,690.00

La ejecución y pago del servicio, estarán sujetos a la disponibilidad del presupuesto que sea autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para cada ejercicio fiscal y al oficio de Liberación del Presupuesto que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público emita al INSTITUTO FONACOT por los períodos del 2018 al 2020. No habrá penalización de ningún tipo para el INSTITUTO FONACOT, en caso de que ocurra alguna variación por asignación y cuantía menor en los presupuestos que aprueben las autoridades mencionadas en este párrafo, que impida la continuidad del servicio objeto de este contrato, para cualquiera de los ejercicios fiscales.

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

Para que la obligación de pago se haga exigible, el PRESTADOR deberá presentar a partir del día hábil siguiente a la presentación del entregable, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que ampare al entregable respectivo y para la prestación de los servicios profesionales, a mes vencido, con su correspondiente lista de entregables que satisfagan por completo los requerimientos funcionales en el periodo referido.

Los entregables deberán contar con el visto bueno por parte del Administrador del Contrato.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación, el PRESTADOR deberá emitir comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), que son facturas electrónicas que el PRESTADOR pondrá a disposición del Administrador del Contrato al correo electrónico: carlos.salinas@fonacot.gob.mx en archivo XML (archivo electrónico del comprobante



fiscal digital por Internet) y de manera adicional entregará la representación de las facturas electrónicas en un documento impreso en papel, estas últimas debidamente selladas y firmadas por el Administrador del Contrato, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

El pago se efectuará, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta de cheques [REDACTED]

[REDACTED] dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación del comprobante o comprobantes fiscales a que se hizo referencia en el párrafo anterior, y de la presentación de la documentación soporte para su revisión y autorización.

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

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

- a. Comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y PDF 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 en las Oficinas del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Plaza de la República número 32, 4° Piso, Colonia Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06730, en la Ciudad de México en la Subdirección General de Recuperación y Cartera, en un horario de labores de 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles, y para el caso de la factura electrónica deberá ser enviada al siguiente correo electrónico: carlos.salinas@fonacot.gob.mx
- b. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para efectos de contabilizar el plazo a que hace referencia el primer párrafo del artículo 51 de la Ley mencionada, se tendrá como recibida la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes, a partir de que el PRESTADOR los entregue al INSTITUTO FONACOT, conforme a los términos del contrato celebrado y el INSTITUTO FONACOT los reciba a plena satisfacción, en los términos de los lineamientos que emita la Secretaría de la Función Pública para promover la agilización del pago.

Dentro de los 20 (veinte) días naturales contados a partir de la entrega de la factura o comprobante fiscal respectivo, previa prestación de los servicios y presentación de los entregables, en los términos del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT deberá requerir en su caso, al PRESTADOR, la corrección de errores o deficiencias contenidos en el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes, tramitar el pago de dicho documento y realizar el pago al PRESTADOR.

De conformidad con lo establecido en el artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de que las facturas entregadas por el PRESTADOR para su pago, presenten errores o deficiencias, el INSTITUTO FONACOT dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes al de su recepción, indicará por escrito al PRESTADOR las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el

Eliminado: Segundo, tercer y cuarto renglón del segundo párrafo. Datos de la Cuenta Bancaria (No. de Cuenta, CLABE, Sucursal y Plaza). Fundamento Legal: artículo 116 tercer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículos 48 y 142 de la Ley de Instituciones de Crédito y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como los lineamientos Trigésimo Octavo fracción III y Cuadragésimo Segundo fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. Motivación: Por tratarse de información que identifica un Secreto Bancario.



PRESTADOR presente las correcciones, no se computará para efectos de pago de acuerdo a lo estipulado por el artículo 51 de la citada ley.

OCTAVA. VIGENCIA. La vigencia del presente contrato será del 16 de octubre de 2017 al 15 de octubre de 2020 (36 meses), la cual será forzosa para el PRESTADOR y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT.

Concluido el término del presente contrato, no podrá haber prórroga automática por el simple transcurso del tiempo y terminará sin necesidad de darse aviso entre las partes.

Cierre de los servicios objeto del presente contrato.

Un mes antes de finalizar la vigencia del presente contrato, que será a más tardar el martes 15 de septiembre del 2020, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 15, correspondiente al Cierre del Servicio, contenido en el Anexo Técnico (**Anexo 1**), el PRESTADOR deberá realizar todas las labores de transferencia de recursos, conocimiento y documentación a un nuevo prestador de servicios o al INSTITUTO FONACOT, según sea el caso y deberá cumplir con todo lo establecido en el numeral 15 antes citado.

NOVENA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PLURIANUAL. El PRESTADOR garantizará el cumplimiento del presente contrato, entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, póliza de fianza, en moneda nacional, expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INSTITUTO FONACOT), por un importe equivalente al 10% (Diez por ciento) del monto máximo a erogar en el ejercicio fiscal 2017, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, renovando la garantía en los ejercicios fiscales 2018, 2019 y 2020 por el 10% (Diez por ciento) del monto que se ejercerá en cada uno de esos años, cuyas pólizas deberán presentarse al INSTITUTO FONACOT a más tardar dentro de los primeros diez días naturales de los ejercicios fiscales 2018, 2019 y 2020, de conformidad con el artículo 87 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, bajo las mismas condiciones que se describen en la presente cláusula.

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

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato plurianual celebrado entre "**Grupo Dielsale**", S.A. de C.V. y el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, derivado del procedimiento de Adjudicación Directa por excepción a Licitación Pública.
- b) Que para cancelar cada una de las fianzas, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales de cada ejercicio presupuestal, para lo cual se requerirá la respectiva manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que cada una de las fianzas permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice cada ejercicio presupuestal y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de

todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y

- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, vigente a partir del 04 de abril del 2015, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 283 de dicha Ley.

Que la institución afianzadora otorga expresamente y en forma automática, sin necesidad de que medie aviso, su consentimiento en términos del artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, en caso de que el INSTITUTO FONACOT decida otorgar prórrogas y/o esperas al PRESTADOR.

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

La garantía de cumplimiento del contrato, se hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente, cuando se presente de manera enunciativa y no limitativa, alguno de los siguientes casos:

- Cuando por causas imputables al PRESTADOR, se incumpla con cualquiera de las condiciones pactadas en el contrato y consecuentemente se rescinda el mismo, o
- Cuando se haya vencido el plazo para el inicio de la vigencia del contrato y el PRESTADOR por sí mismo o a requerimiento del INSTITUTO FONACOT, no sustente debidamente las razones del incumplimiento en el inicio, previo agotamiento de las penas convencionales respectivas, o
- Cuando se detecten vicios ocultos o defectos de la calidad de los servicios proporcionados.

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

DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL. El PRESTADOR garantizará durante la vigencia de los servicios objeto del presente contrato, el pago de los daños ocasionados que por causas imputables a los servicios prestados por su personal, pueda causar a los sistemas, equipos e instalaciones en general y a los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios

contratados y que no sean objeto de penalización, mediante una póliza de responsabilidad civil por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar al INSTITUTO FONACOT, equivalente al 1% (uno por ciento) del monto del contrato, por falta de diligencia, acciones u omisión de hecho o de derecho que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados. Dicha póliza de responsabilidad civil deberá ser entregada al Administrador del Contrato dentro de los primeros 10 (diez) días naturales, después de la notificación de adjudicación.

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

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

- a) Cumplir totalmente y a satisfacción del INSTITUTO FONACOT con el servicio objeto del presente contrato.
- b) Contar con el personal profesional y técnicos especializados en el ramo, suficiente para la ejecución, operación y supervisión continua de los servicios.
- c) Cumplir con las características y demás aspectos técnicos de los servicios objeto del presente contrato, contenidos en el **Anexo 1** y **Anexo 2** del presente contrato.

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

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

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

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

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

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

DÉCIMA SÉPTIMA. MODIFICACIONES. El INSTITUTO FONACOT con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá acordar el incremento al monto del contrato o a la cantidad de los servicios, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en su conjunto, el veinte por ciento del monto originalmente establecido en el mismo y el precio de los servicios sea igual al pactado originalmente en el contrato que se modifique.

Por lo que se refiere a la vigencia, ésta podrá ser ampliada, siempre que no se rebase el primer trimestre del ejercicio fiscal siguiente y resulte indispensable para no interrumpir la operación regular del INSTITUTO FONACOT, de conformidad con lo establecido en el artículo 92 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y último párrafo del artículo 146 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

DÉCIMA OCTAVA. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES. Conforme a lo dispuesto en el numeral 23 de las Penalizaciones, del Anexo Técnico (**Anexo 1**) del presente contrato, el PRESTADOR queda obligado a pagar las siguientes penas convencionales:

No.	Nivel de Servicio	Medición	Monto
1	Presentación del equipo de trabajo del PRESTADOR.	A partir del inicio del servicio dentro de los primeros 5 días naturales, el PRESTADOR deberá de realizar la presentación inicial del proyecto en las oficinas del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Plaza de la Republica No. 32, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06730, Ciudad de México.	1% (no por ciento) del monto total facturable del mes en cuestión, por cada día natural de atraso por los servicios no prestados oportunamente y su rescisión al acumular el 10% del valor total del contrato.
2	Tiempo máximo de reemplazo por recurso solicitado por el Administrador del Contrato	05 días hábiles como máximo para reemplazar un recurso.	1% (uno por ciento) del monto total facturable del mes en cuestión, por cada día natural de atraso por los servicios no prestados oportunamente y su rescisión al acumular el 10% del valor total del contrato.
3	Tiempo máximo de reemplazo por recurso solicitado por el PRESTADOR o por baja voluntaria del recurso.	05 días hábiles como máximo para reemplazar un recurso.	1% (uno por ciento) del monto total facturable del mes en cuestión, por cada día natural de atraso por los servicios no prestados oportunamente y su rescisión al acumular el 10% del valor total del contrato.
4	Cumplimiento de entregables	Fecha establecida en el plan de trabajo detallado formalizado.	1% (uno por ciento) del monto total facturable del mes en cuestión, por cada día natural de atraso por los servicios no prestados oportunamente y su rescisión al acumular el 10% del valor total del contrato.

5	Tiempo máximo para incorporar nuevo personal.	Días naturales acordados entre el PRESTADOR y el Administrador del Contrato.	1% (uno por ciento) del monto total facturable del mes en cuestión, por cada día natural de atraso por los servicios no prestados oportunamente y su rescisión al acumular el 10% del valor total del contrato.
---	---	--	---

Para el pago de las penas convencionales, el INSTITUTO FONACOT por medio del Administrador del Contrato, informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la pena convencional correspondiente, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

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 IVA, de conformidad con el Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento.

Los pagos, quedarán condicionados, proporcionalmente, al pago y/o deducción que el PRESTADOR deba efectuar por concepto de penas convencionales a través de referencia bancaria que se genere el mismo día en el que efectúe el pago, el cual será proporcionado en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales o mediante descuento directo a la factura presentada por el PRESTADOR.

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

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

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

VIGÉSIMA PRIMERA. RECURSOS HUMANOS DEL PRESTADOR Y RESPONSABILIDAD LABORAL. El PRESTADOR bajo su más estricta responsabilidad, nombrará al personal profesional debidamente capacitado en materia legal y administrativa, así como al personal especializado y técnicos en los servicios objeto del presente contrato, para la prestación de los servicios, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5 (Descripción del servicio integral) y en el numeral 11 (Perfiles) del Anexo Técnico (**Anexo 1**), en el entendido de que asumirá responsabilidad total de la actuación de los mismos, respondiendo de los daños y/o perjuicios que en su caso, éstos en el desempeño de su participación llegaren a ocasionar al INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR como patrón de las personas que en su caso designe como profesionistas, auxiliares, especialistas y/o técnicos para llevar a cabo el objeto del presente contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del INSTITUTO FONACOT, obligándose en este mismo acto a dejar en paz, a salvo y libre de cualquier responsabilidad al INSTITUTO FONACOT, reconociendo expresamente el PRESTADOR que es el único responsable del pago de sus sueldos, salarios, cuotas del Instituto Mexicano del Seguro Social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales, comprometiéndose a mantener a salvo en todo momento al INSTITUTO FONACOT en caso de cualquier reclamación que se presentare en su contra derivada de su relación contractual con el INSTITUTO FONACOT o, en su caso, contra el INSTITUTO FONACOT por dicho concepto.

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

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

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

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

- A) No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha pactada.
- B) No ejecuta los servicios de conformidad a lo establecido en el presente contrato y en su Anexo Técnico (**Anexo 1**) y Propuesta Económica del PRESTADOR (**Anexo 2**), o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- C) Suspende injustificadamente los servicios materia del presente contrato.
- D) Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.

- E) Cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.
- F) No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación de los servicios contratados.
- G) Cuando el importe que se haya deducido, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.
- H) Se declara en concurso mercantil o le sobreviniere una huelga o por cualquier causa análoga.
- I) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato.

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

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

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

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

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

Cuando por motivo del atraso en la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se considerará nulo.

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

El PRESTADOR podrá solicitar al INSTITUTO FONACOT, el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato o de la suspensión del servicio, según corresponda.

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

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

VIGÉSIMA QUINTA. CONFIDENCIALIDAD. Con motivo de la prestación de los servicios contratados por el INSTITUTO FONACOT, proporcionará al PRESTADOR toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el PRESTADOR se deberá obligar a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT entregue al PRESTADOR, así como toda la información que el PRESTADOR desarrolle, será propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, debiendo el PRESTADOR guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla,

copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del INSTITUTO FONACOT.

Lo anterior debe entenderse, como que el PRESTADOR 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, por lo que de no cumplir el PRESTADOR con lo anterior, el INSTITUTO FONACOT podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público competente.

De la misma manera conviene en que la información confidencial a que se refiere esta cláusula, 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, graficas o cualquier otro similar.

Con el propósito de fortalecer la confidencialidad, así como mantener actualizado el compromiso de secrecía, el PRESTADOR, al inicio del servicio deberá solicitar a todo su personal involucrado en el servicio, firmar un acta responsiva y deberá entregarla al Administrador del Contrato, manifestando cumplir con lo siguiente:

La utilización de la Información Confidencial que sea proporcionada al PRESTADOR, éste se obliga a:

1. Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo del servicio únicamente para prestar el objeto de este contrato.
2. Limitar la revelación de la información y documentación a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla, haciéndose responsable del uso que dichas personas puedan hacer de la misma.
3. No hacer copias de la información, sin autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
4. No revelar a ningún tercero la información sin la previa autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
5. Una vez concluida la vigencia del servicio, el PRESTADOR entregará al INSTITUTO FONACOT todo el material y copias que contenga la información confidencial recabada o que le haya sido proporcionada por el INSTITUTO FONACOT, así como la documentación e información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida con motivo del desempeño de sus actividades materia del servicio.
6. El personal que se incorpore posteriormente por cualquier motivo, deberá de firmar el acta responsiva a que se hizo mención en esta cláusula.

Todos los originales de las actas responsivas se entregarán al Administrador del Contrato.

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

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

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

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

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

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

- A) Fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones y terremotos;
- B) Incendios;
- C) Guerras, disturbios civiles, motines, insurrecciones y sabotaje;
- D) Huelgas u otras disputas laborales en México; y
- E) Leyes de aplicación general de cualquier autoridad gubernamental.
- F) Queda expresamente convenido que caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos:
 - i. Incumplimiento de cualquier obligación contractual de las partes para la realización de los servicios, excepto y en la medida en que dicho retraso en la entrega sea causado por un caso fortuito o fuerza mayor; o
 - ii. Cualquier acto u omisión derivados de la falta de previsión por parte del PRESTADOR.

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

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

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

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

VIGÉSIMA NOVENA. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. De conformidad con lo previsto en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Lic. Carlos Arturo Salinas Loza, en su carácter de Subdirector General de Recuperación y Cartera, será el encargado de vigilar y administrar el cumplimiento del presente contrato.

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

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

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

TRIGÉSIMA TERCERA. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE. Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes, particularmente a la de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; a la Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y a sus respectivos Reglamentos; al Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de

Procedimientos Civiles; así como todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal al INSTITUTO FONACOT le resulten aplicables, así como a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, por lo que renuncian al fuero que por razón de sus domicilios presentes y futuros les correspondan o les llegaren a corresponder.

LEÍDO EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN ÉL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y LO FIRMAN POR TRIPPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 13 DE OCTUBRE DEL 2017, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

POR EL INSTITUTO FONACOT

POR EL PRESTADOR



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



**C.P. MARCELA BERENICE ROLDÁN
MORENO
APODERADA LEGAL**

AREA CONTRATANTE



**MTRO. EDGAR GUILLERMO URBANO
AGUILAR
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS GENERALES**

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO



**LIC. CARLOS ARTURO SALINAS LOZA
SUBDIRECTOR GENERAL DE RECUPERACIÓN
Y CARTERA**

Contrato No. I-SD-2017-171

Visto Bueno del Área Administrativa

Elaboró: Lic. Gregorio Miguel Espinosa Aguirre

Supervisó: Lic. Dora Nava García

ANEXO 1

ANEXO TÉCNICO

(SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO)

El presente Anexo consta de 43 páginas, que van numeradas de la 01 a la 43, anexo que una vez rubricado por las partes formará parte integrante del Contrato No. I-SD-2017-171.

Vo.Bo. del Área Requiriente _____



ANEXO TÉCNICO
SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS
PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO

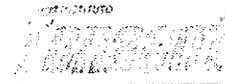
[Handwritten signature]



Contenido	
1	ANTECEDENTES 6
2	SITUACIÓN ACTUAL..... 7
3	OBJETIVO..... 7
4	ALCANCE..... 7
5	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO integral..... 7
5.1	Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito..... 7
5.1.1	Recursos humanos..... 7
5.1.2	Seguimiento y documentación de los procesos de seguros..... 8
5.1.3	Atención al cliente..... 8
5.1.4	Atención a solicitudes de información de clientes internos y externos..... 8
5.1.5	Subproceso de validación, originación, gestión y visto bueno..... 8
5.1.6	Validar la información..... 8
	Deberá validar la información que se genera de primas por pagar, reclamos por cobrar, reglas de negocio, así como asegurar que la información cuente con la calidad necesaria, para poder cobrar entre el 90% al 100% de los reclamos..... 8
5.1.7	Enviar información..... 8
5.1.8	Conciliación con Aseguradora..... 8
5.1.9	Recopilación de documentos..... 9
5.1.10	Generación de indicadores de gestión..... 9
5.1.11	Diagnóstico para automatización de procesos..... 9
5.1.12	Análisis de sensibilidad macroeconómica..... 10
5.1.13	Indicadores Estocásticos..... 10
5.1.14	Análisis de Entorno de Mercado..... 10
5.2	Volumetría..... 10
5.2.1	Altas..... 10
5.2.2	Reclamos..... 10
5.2.3	Atención a clientes..... 12
6	procesos actuales..... 13
6.1	Proceso: Del seguro de crédito..... 13
6.2	Proceso: De Seguros..... 13
6.3	Proceso: De validación originación gestión y visto bueno de pago de primas..... 15
6.4	Proceso: Valida información..... 16



6.5	Proceso: Envía información.....	17
6.6	Proceso: Distribuye información.....	17
6.7	Proceso: Conciliación aseguradora.....	18
6.8	Diagrama contextual de las actividades relevantes.....	19
6.9	Diagrama de Alcance.....	19
6.10	Tipos de cobertura.....	19
6.10.1	Cobertura de fallecimiento.....	20
6.10.2	Cobertura de incapacidad e invalidez total y permanente.....	20
6.10.3	Cobertura de pérdida de empleo por cualquier causa (desempleo).....	20
6.11	Información a reportar.....	20
6.11.1	Qué se reporta.....	20
6.11.2	Cómo se reporta.....	20
6.12	Aspectos contractuales.....	21
6.13	Información de altas.....	21
6.13.1	Alta de seguro.....	21
6.13.2	El catalogo TIPO SEGURIDAD SOCIAL.....	21
6.13.3	El catalogo ID ASEGURADORAS.....	21
6.13.4	La estructura de la tabla es la siguiente:.....	21
6.14	Información de reclamos.....	22
6.14.1	Coberturas.....	22
6.14.2	Para la reclamación.....	22
6.14.3	Se realiza la Consulta del Sistema PROCESAR.....	22
6.14.4	Reporte que se envía a las Aseguradoras.....	22
6.15	Problemática actual y recurrente.....	23
6.15.1	Capacidad.....	23
6.15.2	Información.....	23
6.16	Información de la respuesta a los reclamos.....	24
6.16.1	Reporte de Reclamos.....	24
6.16.2	Estructura de los datos.....	24
6.16.3	Proceso de reclamos que no fueron pagados.....	25
7	METODOLOGÍAS.....	26
7.1	Metodología a aplicarse.....	26



8	CONDICIONES DEL SERVICIO.....	26
8.1	Administración.....	26
8.1.1	Gestión del proyecto.....	26
9	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	28
9.1	Estándares internacionales.....	28
9.1.1	PMI-PMP.....	28
9.1.2	TOGAF (<i>The Open Group Architecture Framework</i>).....	28
10	REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	28
11	PERFILES.....	28
11.1	Plantilla mínima de trabajo.....	29
11.2	Reemplazo de Personal.....	32
11.3	Seguimiento de actividades.....	33
12	HERRAMIENTAS DE APOYO A LA METODOLOGÍA.....	33
13	GARANTIZAR LOS NIVELES DE SERVICIO (SLA's).....	33
13.1	Requerimientos mínimos para garantizar los SLA's.....	33
13.2	Mesa de ayuda.....	33
14	ENTREGABLES.....	34
14.1	Procesos de seguros.....	34
14.2	Características de los Documentos.....	34
15	CIERRE DEL SERVICIO.....	35
15.1	Transferencia de los Procesos del Seguro de Crédito.....	35
16	IDIOMAS.....	36
17	LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	36
17.1	Plazo.....	36
17.2	Horario.....	36
17.3	Lugar.....	36
18	FORMA DE PAGO.....	37
19	Mesa de ayuda.....	37
20	NIVELES DE SERVICIO.....	38
20.1	Tiempos de respuesta.....	38
21	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	38
22	GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.....	39



23	PENALIZACIONES	39
23.1	Penalizaciones	39
24	CONFIDENCIALIDAD	40
25	ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.....	41
26	plazo para SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	41
27	FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA.....	42
28	GLOSARIO	43

9

Q



1 ANTECEDENTES.

El principal objetivo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT) es fomentar el desarrollo integral de los trabajadores y el crecimiento de su patrimonio familiar, promoviendo el acceso al mejor crédito del mercado y otros servicios financieros, para la obtención de bienes y servicios de alta calidad a precios competitivos.

Diversos cambios al ordenamiento jurídico que rige al Instituto FONACOT han potenciado la capacidad de la entidad para llevar los beneficios del crédito a una mayor proporción de trabajadores formales del país, entre ellos, la Reforma Financiera promulgada en enero del 2014, le permitió al INFONACOT generar endeudamiento neto al cierre del ejercicio fiscal, fortaleciendo la capacidad del Instituto para poder expandir su cartera en balance a un costo financiero más bajo y otorgar productos más adecuados a las necesidades de los trabajadores.

Por otro lado, con la Reforma a la Ley Federal del Trabajo en noviembre de 2012, se hizo obligatoria la afiliación al Instituto FONACOT de todos los patrones inscritos al Instituto Mexicano del Seguro Social, a efecto de que todos los trabajadores formales puedan gozar de los beneficios del crédito.

Así mismo, el Consejo Directivo del INFONACOT aprobó, a partir del mes de mayo de 2014 la puesta en marcha del programa del seguro de crédito contra pérdida de empleo, invalidez total y permanente y fallecimiento a cada uno de sus créditos, con el objetivo de cubrir hasta seis mensualidades en el caso de la cobertura contra pérdida de empleo, o bien el saldo insoluto del crédito ante los eventos de invalidez total y permanente y fallecimiento.

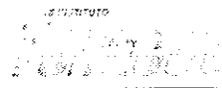
De mayo de 2014 (fecha en que inicio el proceso de seguro) a julio de 2017, se han incrementado los centros de trabajo afiliados de 237,006 a 306,600 lo cual representa un incremento del 29% y el número de créditos colocados ha sido de 4,345,509, que representan un monto de \$48,328,966,260 pesos. Este crecimiento impone retos importantes para la eficiencia de los procesos de negocio, en virtud de los crecientes volúmenes de información y las metas de ampliación de cartera planteadas por el Instituto.

De mayo 2014 a julio 2017, el Instituto ha contado con una cartera asegurada de 3,978,643 créditos, que representan según su monto colocado \$49,635,920,862 pesos, teniendo así, créditos con un monto promedio de \$12,476 pesos.

La operación de alta y reclamaciones de seguros se lleva a cabo mediante procesos manuales, semiautomáticos y automáticos, la mayoría de ellos en Excel, lo que genera un alto consumo de tiempo para el proceso de altas, cancelaciones, reclamación y pago de siniestros. No se cuenta con las herramientas automáticas analíticas necesarias para generar indicadores confiables de control de altas, cancelaciones, reclamaciones y pagos de seguros.

El pasado 28 de noviembre de 2016, el Órgano Interno de Control generó una observación en donde solicitaba la explicación del rechazo de las reclamaciones de seguro correspondiente a 156 créditos, detallando el motivo por el que se declaró no procedente el pago. Y fue hasta el 05 de junio del presente año cuando se presentó el detalle de dicha solicitud, derivado de la falta de personal y los procesos manuales con los que se labora actualmente.

En virtud de lo anterior, y en aras de efficientar y llevar una adecuada gestión de los procesos del seguro de crédito, se requiere un **"Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito"** que cuente con personal especializado tanto en la operación como en la regulación de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), así como, con la debida experiencia en



el ramo, permitiendo sostener una adecuada relación con las aseguradoras con las que cuenta el Instituto a fin de realizar las gestiones correspondientes.

2 SITUACIÓN ACTUAL.

A partir del 19 de mayo de 2014, el Instituto FONACOT instrumentó un programa a fin de adicionar un Seguro de Crédito a todos aquellos Trabajadores que ejercieran nuevos créditos. Dicho seguro cubre Pérdida de Empleo (suma asegurada de hasta 6 mensualidades del crédito, siempre y cuando el Trabajador esté sin empleo, pudiendo ser en un solo evento o en diferentes eventos), Incapacidad o Invalidez total y permanente, y Fallecimiento (suma asegurada saldo insoluto del crédito Incluyendo accesorios e interés al momento del siniestro).

3 OBJETIVO.

El objetivo del servicio en cuestión es cubrir las necesidades tanto humanas como de operación de la ejecución de los procesos necesarios para dar seguimiento a la gestión del seguro de crédito desde la originación del crédito hasta la fase de conciliación con la aseguradora y la aplicación del reclamo (pago).

4 ALCANCE.

Teniendo como alcance la cobertura en recursos humanos y de operación de los siguientes subprocesos:

- Identificar los créditos que se generan durante el mes para realizar el pago de la prima emitida a la aseguradora que corresponda,
- Realizar el reclamo del seguro de crédito que cumpla con las reglas de negocio para solicitarlo,
- Realizar las gestiones de recuperación con las aseguradoras (reclamos de siniestros),
- Realizar la conciliación con las aseguradoras y
- Realizar la aplicación del reclamo (pago).

5 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL.

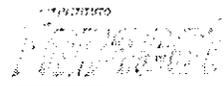
5.1 Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito.

En el presente Anexo Técnico se describen los elementos principales que deberá cubrir el SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO para optimizar y controlar dichos procesos con el objeto de asegurar la calidad de la información, la gestión con las aseguradoras, así como, garantizar el cobro oportuno del 100% de los reclamos y atención a los acreditados.

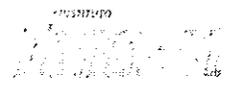
A continuación se detallan las actividades a realizar por parte del prestador del servicio:

5.1.1 Recursos humanos.

Contar con el personal debidamente capacitado en materia legal y administrativa para la elaboración de los formatos de los convenios de colaboración que se



- firman con cada una de las aseguradoras, en donde, dicho personal deberá contar con la experiencia y conocimiento de la regulación que emana de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) con el objeto de garantizar al Instituto, que dichos convenios se encuentran de acuerdo a la normatividad vigente, así como que los términos y condiciones de los mismos garanticen el interés del contratante y asegurados. Así mismo, el servicio incluirá el proveer de recursos humanos al Instituto en cantidad necesaria y suficiente en el lugar que éste lo señale para la optimización de los procesos y subprocesos antes mencionados.
- 5.1.2 Seguimiento y documentación de los procesos de seguros.
Deberá proporcionar personal especializado para el otorgamiento del servicio en la administración, control y seguimiento de proyectos de mejora de procesos, así como en el ordenamiento y optimización de tiempos y movimientos para procesos manuales, buscando de esta manera disminuir las horas hombre y horas de respuesta a los diferentes participantes que están destinadas a estos.
- 5.1.3 Atención al cliente.
Deberá proporcionar un staff de un mínimo de 3 recursos humanos especializados para el seguimiento a todo tipo de aclaraciones, dudas y quejas de los acreditados que cuenten con dicho seguro de crédito, proporcionando información y documentación soporte para dar solución a las demandas del acreditado al área de cobranza.
- 5.1.4 Atención a solicitudes de información de clientes internos y externos.
Deberá proporcionar un staff de un mínimo de 5 recursos humanos con la experiencia que permita garantizar la generación, explotación y entrega de la información y/o reportes solicitados por clientes internos y/o externos.
- 5.1.5 Subproceso de validación, originación, gestión y visto bueno.
Llevar a cabo la validación del nombre e identificador del centro de trabajo, así como, la no duplicidad de los créditos, fecha de alta y monto de prima a pagar. Adicionalmente, llevará la validación de la información contenida en el layout que se envía a las aseguradoras, el envío del pago de la prima y su respectiva dispersión.
Enviar la información que requiere la aseguradora.
- 5.1.6 Validar la información.
Deberá validar la información que se genera de primas por pagar, reclamos por cobrar, reglas de negocio, así como asegurar que la información cuente con la calidad necesaria, para poder cobrar entre el 90% al 100% de los reclamos.
- 5.1.7 Enviar información.
Deberá validar la información de los créditos susceptibles a reclamo. Deberá de realizar el envío de dicha información a las aseguradoras.
Controlará, administrará, validará y enviará los reclamos a las aseguradoras, con el objeto de la recuperación de los siniestros de los créditos a efecto de acelerar la pronta recuperación de las reclamaciones, así como revisará que la información de siniestralidad proporcionada por la aseguradora sea la correcta con base en la información de las reclamaciones presentadas por el Instituto FONACOT
- 5.1.8 Conciliación con Aseguradora.
Deberá elaborar la conciliación por aseguradora de la prima calculada, prima pagada, reclamo de créditos susceptibles, pago de reclamos, así como de las partidas susceptibles de conciliar. Adicionalmente, deberá de generar el estado de



cuenta con cada una de las aseguradoras que permita la conciliación de dichas cifras de manera mensual.

5.1.9 Recopilación de documentos.

Deberá contar con un recursos humano que permita recopilar los dictámenes para el caso de incapacidad o invalidez total y permanente igual o mayor al 75%, actas de defunción; y verificar las bajas por pérdida de empleo por cualquier causa, garantizando el pago del reclamo por este tipo de siniestros.

5.1.10 Generación de indicadores de gestión.

Deberá de elaborar indicadores de gestión que permitan monitorear y generar estadística sobre el comportamiento del seguro del crédito, con la finalidad de poder generar planes de acción de acuerdo al comportamiento.

5.1.11 Diagnóstico para automatización de procesos.

Deberá contemplar un diagnóstico del proceso de seguro de crédito, el cual se elaborara y presentará al administrador del contrato después de 3 meses de haber iniciado el servicio, con la finalidad de proponer mejoras y/o herramientas que permitan la optimización y mejora de tiempos de dicho proceso.

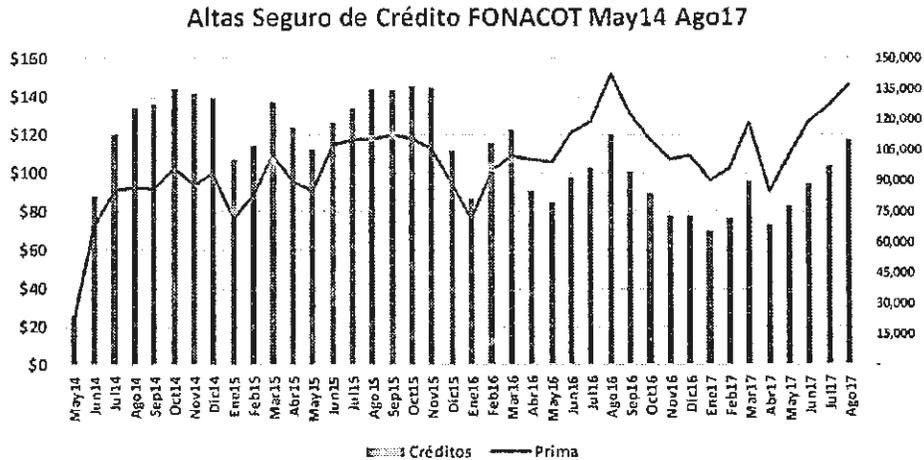
El proveedor adjudicado deberá contar con capacidad de respuesta técnica y operativa, en caso de que el Instituto requiera implementar mejoras en el proceso de seguro de crédito.



- 5.1.12 Análisis de sensibilidad macroeconómica.
Deberá incluir recopilar la información del entorno macroeconómico prevaleciente, y elaborar un análisis de sensibilidad de las variables que pudieran incidir en la cobertura de No permanencia de Trabajadores en su Centro de Trabajo.
- 5.1.13 Indicadores Estocásticos.
Incluirá la elaboración de modelos de simulación y pronóstico mediante un modelo de distribución de pérdidas agregadas anuales (LDA), asociado a funciones de distribución de probabilidad de frecuencia y otro proceso asociado a la función de distribución de probabilidad de severidad de la siniestralidad observada en años anteriores, ambas funciones de distribución serán la base del modelo de simulación de pérdidas acumuladas. Así mismo, se determinaran las primas de riesgo y de tarifa aplicables para cada uno de los plazos de crédito.
- 5.1.14 Análisis de Entorno de Mercado.
Incluirá una análisis de las condiciones del mercado nacional e internacional de reaseguro, incluyendo indicadores de solvencia y calificación crediticia de cada una de las aseguradoras / reaseguradores participantes.

- 5.2 Volumetría.
Volumetría de las operaciones relacionadas, como referencia para un correcto dimensionamiento en la elaboración de propuestas.

5.2.1 Altas.



5.2.2 Reclamos.

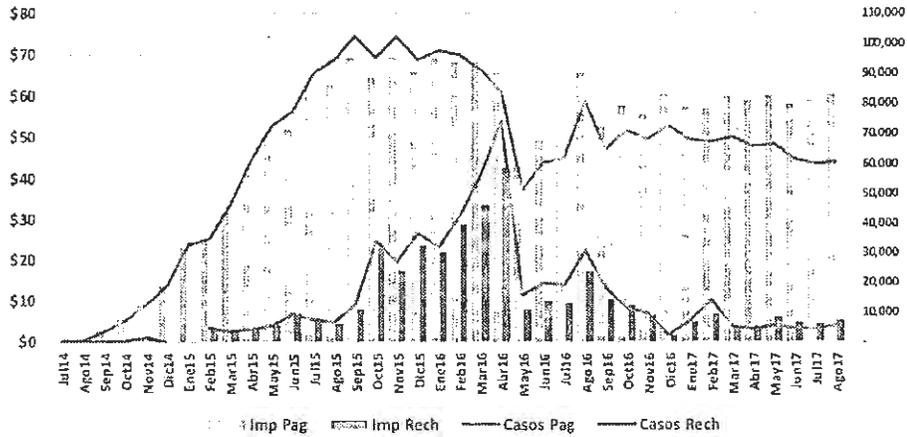


Instituto del Fondo Nacional para el
Consumo de los Trabajadores
(INFONACOT)
Anexo Técnico

01/07/2010
[Handwritten signature]

SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS
PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO

Reclamos Pagados y Rechazados FONACOT May14 -Ago17



[Handwritten signature]

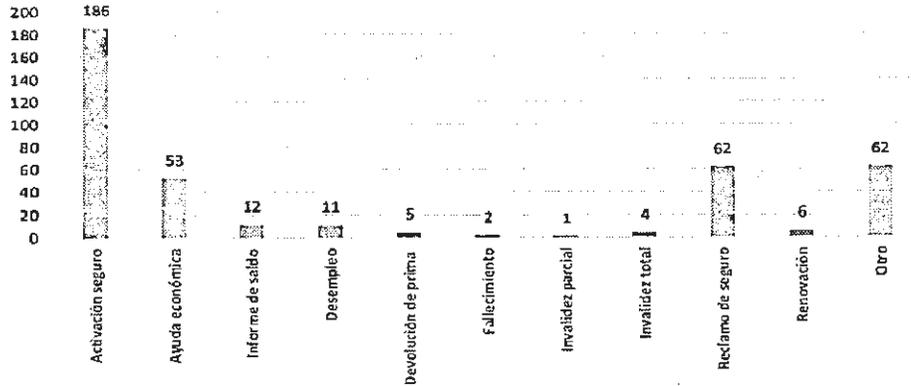
[Handwritten signature]



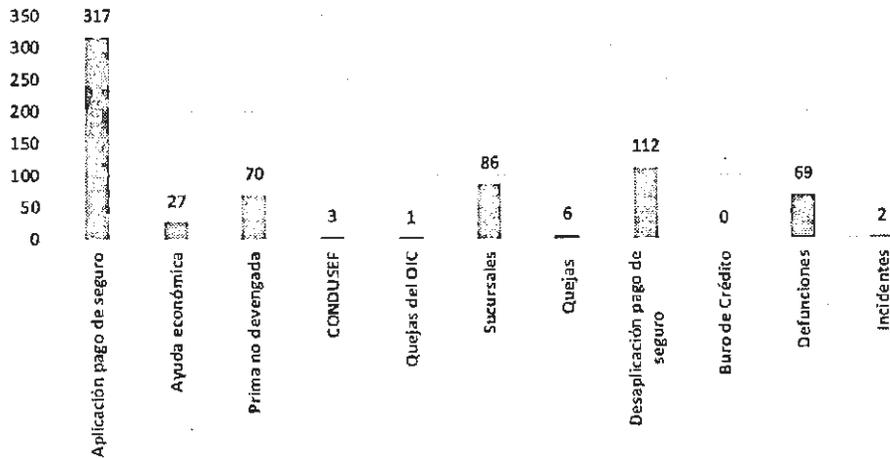
SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS
PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO

5.2.3 Atención a clientes.

Promedio Mensual de Llamadas Recibidas Mar16 - Ago17



Promedio Mensual de Correos Atendidos Mar16 - Ago17



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



6 PROCESOS ACTUALES.

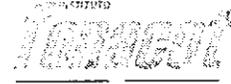
6.1 Proceso: Del seguro de crédito.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 2	Salidas	Clientes o Usuarios
Sucursal	Originación con y sin seguro	Validación Originación	Créditos y primas calculadas	Subdirección de Control de Cartera (SDCC)
Centro de Trabajo	Incidencias	Registro de Incidencias Validar Información	Reporte de Incidencias	Subdirección de Control de Cartera (SDCC)
Subdirección de Control de Cartera (SDCC)	Layout para pago de prima a las Aseguradoras Layout para reclamación a las Aseguradoras	Enviar Información Distribuye información	Archivo con layout para pago de prima y reclamación y de siniestros a las Aseguradoras	Aseguradora, Tesorería
Aseguradora	Archivo con layout para pago y reclamación a las Aseguradoras		Factura de pago recibido	Subdirección de Control de Cartera (SDCC)
		Conciliación Aseguradora	Archivo con respuesta de seguros reclamados	Subdirección de Control de Cartera (SDCC), Subdirección General de Crédito, Subdirección General de Finanzas

6.2 Proceso: De Seguros.

Proceso de Seguros.	
Descripción.	Administración y Gestión de recuperación del Seguro a trabajadores que pierden la relación laboral con Centros de Trabajo, así como los siniestros de fallecimiento, invalidez, incapacidad. Todos los procesos deberán de cumplir con los requisitos para su aplicación.
Objetivos principales.	1. Identificar los créditos con seguro, cuando el trabajador pierde la relación laboral, realizar el seguimiento adecuado para que se aplique el seguro de acuerdo a los criterios. Así mismo se realiza el seguimiento de fallecimiento, invalidez e incapacidad.
Entradas.	1. Revisión mensual de los reportes de los créditos para validar el ejercicio correcto de los mismos 2. Identificación de los créditos de trabajadores que no tengan relación laboral 3. Registro de incidencias del centro de trabajo
Salidas.	1. Recuperación de la cartera a través de la aseguradora
Tiempo de ejecución.	1. Los procesos de seguro se generan de manera mensual con diferentes cortes de cada uno de los subprocesos. 2. La ejecución y validación que se realiza de manera manual, se lleva a cabo a través de horarios de trabajo de 9:00 a 21:00 horas, durante el mes.
Áreas con las que interviene.	1. SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE CARTERA 2. ASEGURADORA 3. CENTRO DE TRABAJO 4. SUCURSAL 5. ENTIDADES FINANCIERAS 6. ASEGURADORA
Procesos a segundo nivel.	1. Subproceso de validación, originación, gestión y visto bueno de pago de primas: validación de créditos que con cuentan con seguro y visto bueno para el pago a la aseguradora. 2. Subproceso de validación de información: ejecución de reportes para la revisión y validación de la gestión realizada por las aseguradoras.

[Handwritten signature and initials]

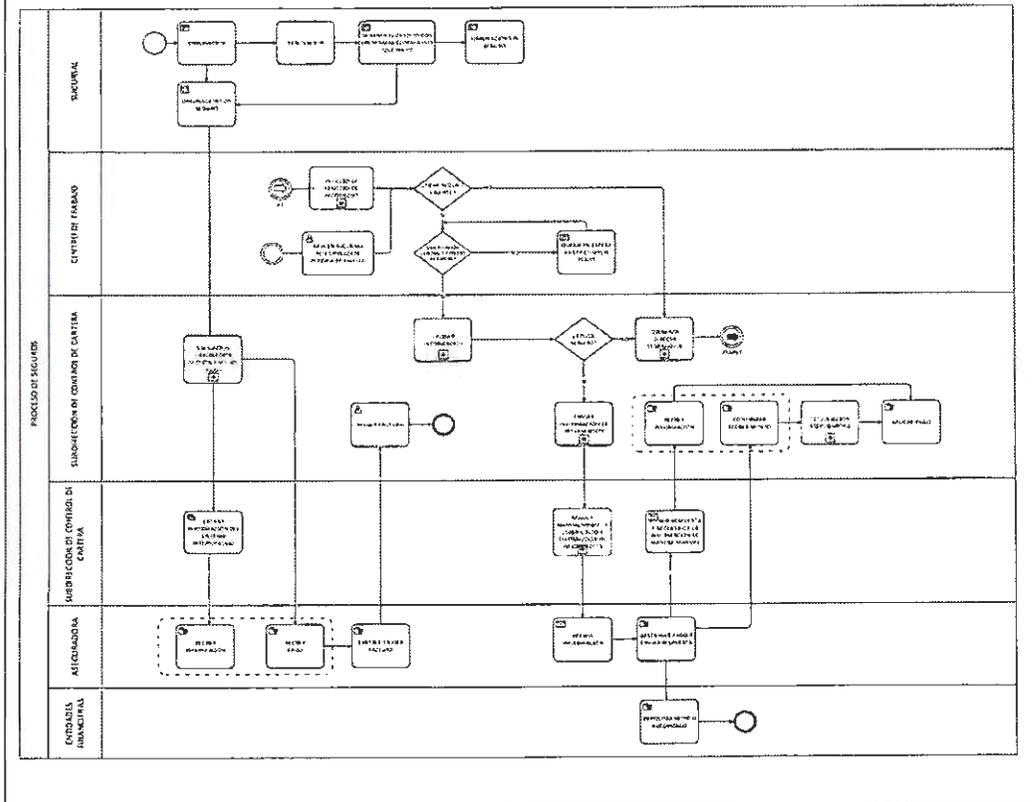


SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS
PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO

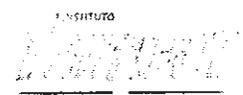
Proceso de Seguros.

3. Subproceso de envío información de reclamación: actividades que se realizan para integrar la información y envío a reclamación a la aseguradora.
4. Subproceso de distribución de información: información que se distribuye a las aseguradoras.
5. Subproceso de conciliación: conciliación de pagos de siniestros con cada aseguradora.

Flujograma



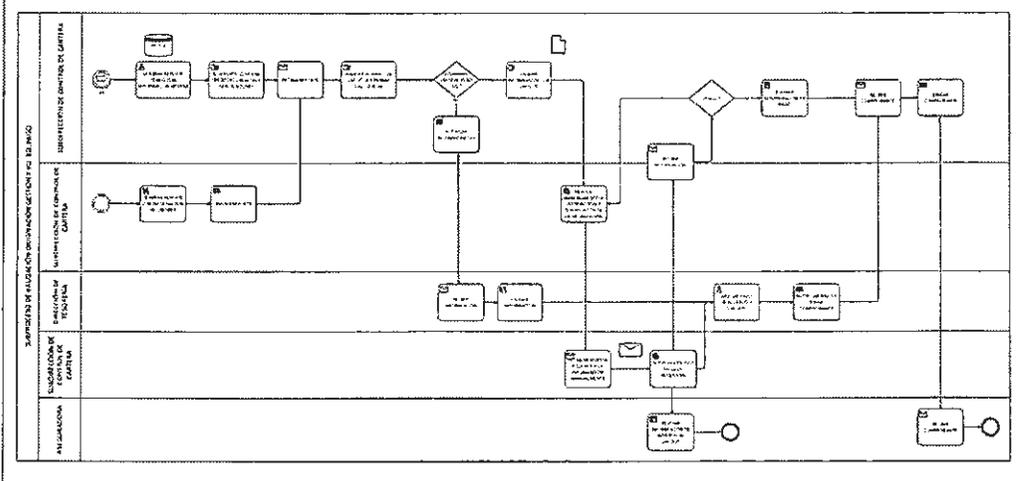
[Handwritten signature]



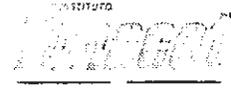
6.3 Proceso: De validación originación gestión y visto bueno de pago de primas.

Valida originación gestión y visto bueno de pago de primas.	
Descripción.	Validación de créditos que con seguro y visto bueno para el pago de primas a la aseguradora.
Objetivos principales.	1. Revisión de los nuevos créditos se estén calculando con las primas correctas 2. Validar información para que el pago de la aseguradora
Entradas.	1. Reporte de crédito y reporte generado internamente
Salidas.	1. Validación de reportes 2. Visto bueno para pago de la aseguradora
Tiempo de ejecución.	1. Se genera el archivo de altas de primas dentro de los primeros dos días hábiles del mes. 2. Se valida el archivo de altas de primas durante el tercer día hábil del mes. 3. Se confirma con el área de Tesorería al cuarto día hábil del mes, para pago. 4. El pago de las primas se realiza el quinto día hábil del mes.
Áreas con las que interviene.	1. SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE CARTERA 2. DIRECCIÓN DE TESORERÍA 3. ASEGURADORA

Flujograma

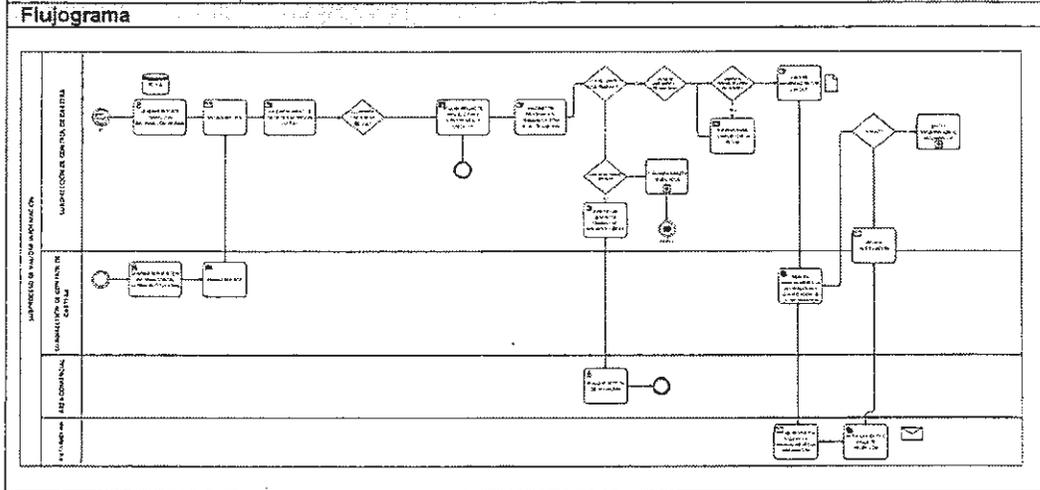


[Handwritten signature]



6.4 Proceso: Valida información.

Valida información	
Descripción.	Se identifican los créditos con seguro como resultado de la validación de los reportes emitidos del sistema institucional con la finalidad de enviar la información a las aseguradoras de los créditos ejercidos en el mes.
Objetivos principales.	1. Validar la información y se envía la información a las aseguradoras. 2. Identifica si aplica o no el crédito para enviarlo a la aseguradora, de no cumplir con la condición, se envía al área correspondiente.
Entradas.	1. Reportes de trabajadores que perdieron relación laboral
Salidas.	1. Información de la aseguradora 2. Centro de trabajo que no están afiliados 3. Cobranza directa
Tiempo de ejecución.	1. La generación de archivo de reclamos se realiza durante dos días hábiles, durante el 14 y 16 de cada mes, una vez ejecutados todos los procesos del sistema institucional. 2. La validación se realiza a los dos días siguientes hábiles a la generación del archivo. 3. La generación de archivo de reclamos para envío a aseguradoras se lleva a cabo al día siguiente de la validación.
Áreas con las que interviene.	1. SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE CARTERA 2. ÁREA COMERCIAL 3. ASEGURADORA

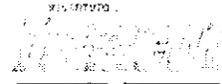


[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

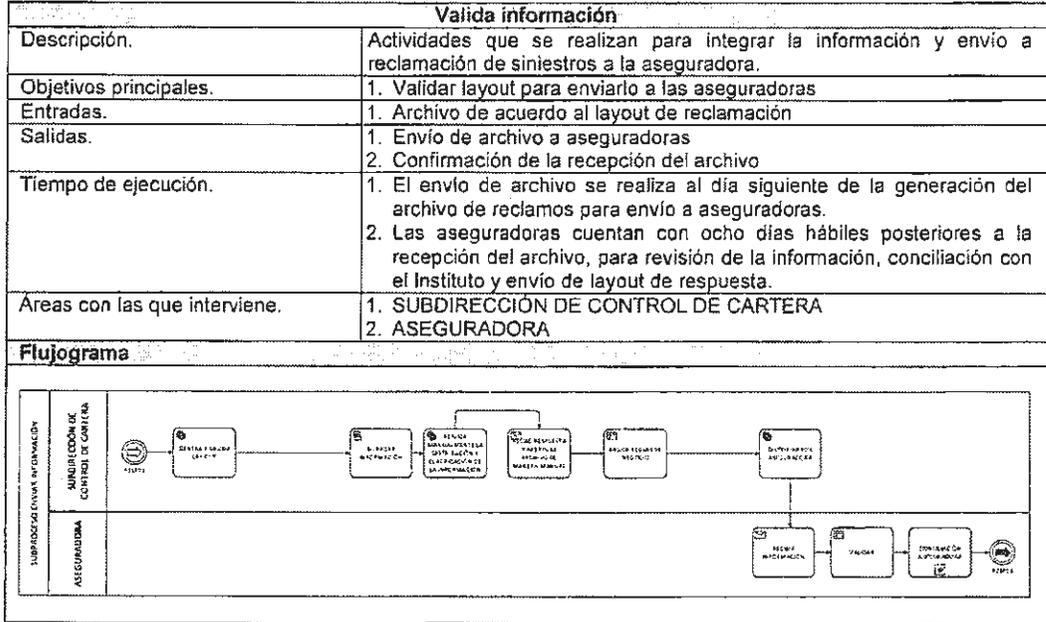


Instituto del Fondo Nacional para el
Consumo de los Trabajadores
(INFONACOT)
Anexo Técnico

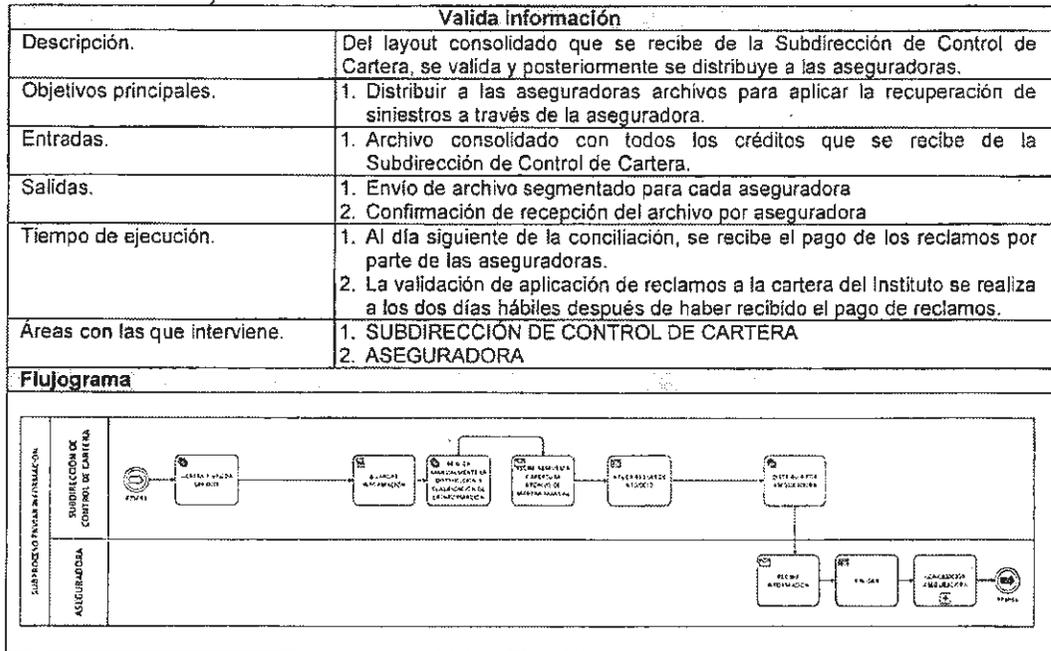


SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS
PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO

6.5 Proceso: Envía información.

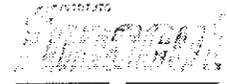


6.6 Proceso: Distribuye información.





Instituto del Fondo Nacional para el
Consumo de los Trabajadores
(INFONACOT)
Anexo Técnico

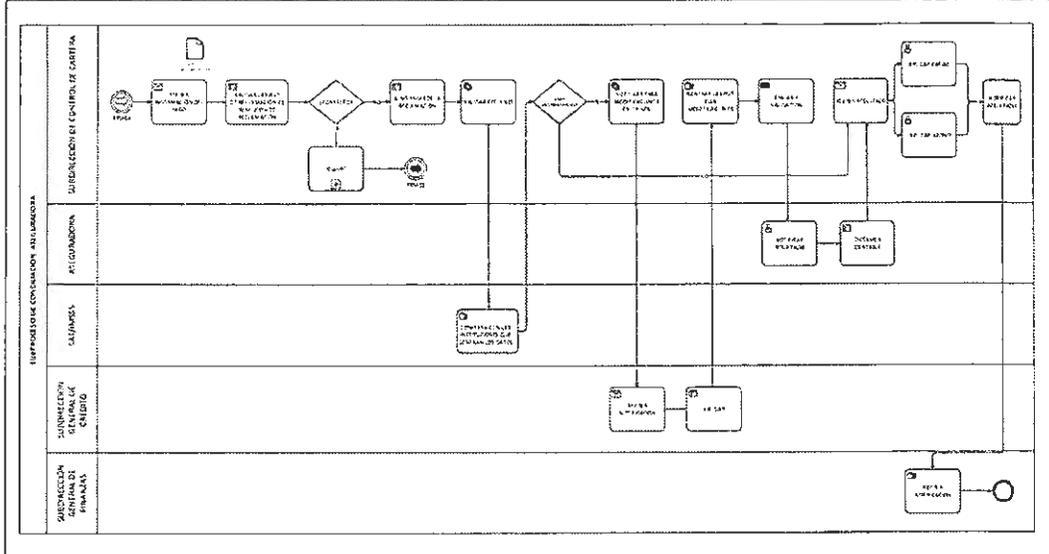


SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS
PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO

6.7 Proceso: Conciliación aseguradora.

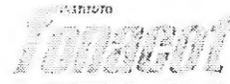
Valida información	
Descripción.	Durante esta actividad se realiza la validación de los créditos que la aseguradora indicó que no procedía la reclamación y criterios que no cumple, se realizan validaciones correspondientes y se solicitan ajustes en los datos de origen para tener información de calidad, recibir los dictámenes contables, así como, la conciliación de pagos que se le realiza con las aseguradoras.
Objetivos principales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de créditos que no aplican de acuerdo al layout que la aseguradora envía 2. Dar seguimiento a la conciliación de las aseguradoras para la recuperación de la cartera.
Entradas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layout de créditos que realizados a la aseguradora, donde, indica que no procede 2. Comparativo de la validación de los datos de la aseguradora contra el reporte de sistema institucional
Salidas.	1. Conciliación de pagos
Tiempo de ejecución.	1. El Instituto mes a mes realiza una conciliación con cada aseguradora del pago de primas, reclamos y flujos que dependiendo del volumen consume medio día durante todo el mes.
Áreas con las que interviene.	<ol style="list-style-type: none"> 1. SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE CARTERA 2. ASEGURADORA 3. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO 4. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS

Flujograma

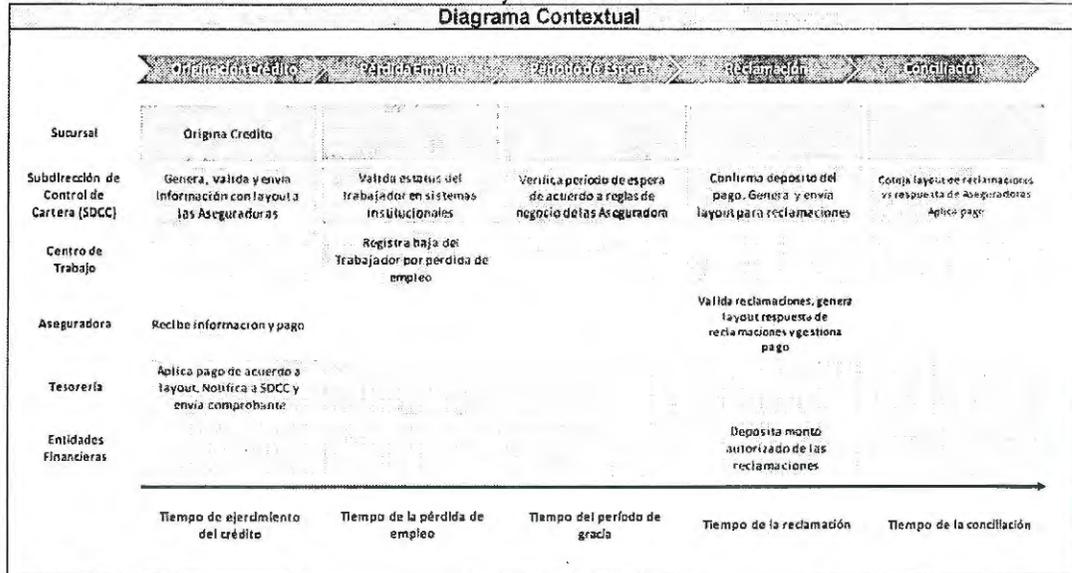


[Handwritten signature]

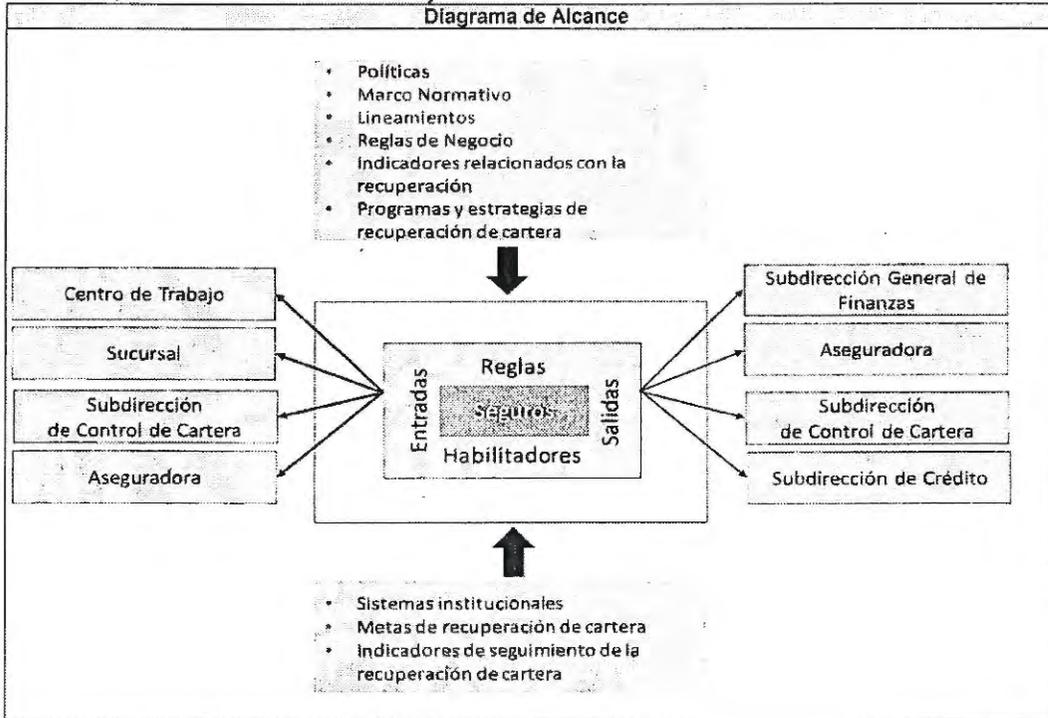




6.8 Diagrama contextual de las actividades relevantes.
De las actividades relevantes con las fases y documentos asociados.



6.9 Diagrama de Alcance.
Se consignan todas las áreas y procesos involucrados en la dinámica del proceso, asimismo, se observan sus entradas y salidas.



6.10 Tipos de cobertura.

[Handwritten signature and initials]

A continuación, se especifican los tipos de cobertura que tiene el seguro:

- 6.10.1 Cobertura de fallecimiento.
 - a. Original o copia certificada del acta de defunción.
- 6.10.2 Cobertura de incapacidad e invalidez total y permanente.
 - a. En original o copia certificada:
 - b. Dictamen del médico de la Aseguradora o
 - c. Dictamen de Invalidez total y permanente expedida por la institución de seguridad social a la que esté adscrito el Centro de Trabajo (patrón) del trabajador, acreditado y asegurado, que para ejemplo de manera enunciativa y no limitativa pueden ser los formatos ST4 o ST3 del IMSS o su equivalente o,
 - d. Estudios provistos por el asegurado que avalen la invalidez o incapacidad total y permanente del 75% o más de invalidez o incapacidad.
- 6.10.3 Cobertura de pérdida de empleo por cualquier causa (desempleo).
 - a. Lay Out del sistema administrador con baja del asegurado.
- 6.11 Información a reportar.
 - 6.11.1 Qué se reporta.
 - a. Layout Créditos nuevos con seguro
 - b. Layout Reclamo del seguro de crédito
 - c. Concentrado de Coberturas del Seguro con Saldo al Plazo
 - d. Detalle de Créditos Asegurados
 - e. Cuotas Cosechas
 - f. Cuotas Totales vs. Pagadas Cosechas
 - g. Ejercicio Diario
 - h. Acumulado de Trabajadores reportados sin Centro de Trabajo
 - i. Ejercicio por Aseguradora
 - j. Aseguradoras por Sucursal
 - k. Primas vs Cuotas (Análisis de Reclamaciones del Seguro por Pérdida de Empleo).
 - l. Pago de Siniestros.
 - m. Saldo de Cartera Mensual.
 - 6.11.2 Cómo se reporta.
 - a. Los layout de altas y reclamos contienen la información que se acordó con antelación con las Aseguradoras.
 - b. Se encontró que en los reportes que emite el Área de Seguros se muestra información en dos vertientes:
 - i) Descriptiva.
 - Comportamiento de las Aseguradoras.
 - Saldo capital inicial
 - Saldo prima
 - Saldo capital asegurado
 - Número de créditos
 - ii) Indicadores de desempeño.
 - Cuotas reclamadas vs Primas pagadas
 - Cuotas reclamadas vs Cobertura 6 meses
 - Cobertura cuotas vs Cuotas reclamadas
 - % Cobertura reclamada vs Cobertura total
 - % Cobertura reclamada
 - % Cuota reclamada vs prima
 - Reclamos vs primas
 - Cobertura asegurada de la cartera con seguro
 - % Importe reclamado de la cartera con seguro





Instituto del Fondo Nacional para el
Consumo de los Trabajadores
(INFONACOT)
Anexo Técnico

SECRETARÍA DE TRABAJO
Y PREVISION SOCIAL

SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS
PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO

- Cobertura asegurada disponible

6.12 Aspectos contractuales.

Los aspectos contractuales relevantes con las aseguradoras, se detallan a continuación:

	ASEG 1	ASEG 2	ASEG 3	ASEG 4
Edad límite de admisión	15 años	15 años	15 años	15 años
Factor para cálculo prima	3.856	3.856	3.856	3.856
Periodo de espera*	60 días naturales	60 días naturales	60 días naturales	30 días naturales
Cuotas mensuales por pérdida empleo	6	6	6	6
Plazo para determinar procedencia o improcedencia del siniestro	10 días hábiles	5 días hábiles	10 días hábiles	10 días hábiles

* Se determina en función de la fecha de ejercicio y de cada aseguradora.

6.13 Información de altas.

6.13.1 Alta de seguro.

Se llama alta de seguro a los créditos nuevos ejercidos a partir del 19 de mayo de 2014 y que se genera un registro al momento de la originación del crédito, El reporte que se envía a las Aseguradoras está en formato TXT y contiene los créditos ejercidos del mes inmediato anterior, la información que se extrae de los reportes institucionales, que incluye es:

- Datos del seguro de crédito
- Datos del Trabajador
- Datos del crédito
- Datos del Centro de Trabajo

6.13.2 El catalogo TIPO SEGURIDAD SOCIAL:

El catálogo para el TIPO SEGURIDAD SOCIAL corresponde a:

- IMSS
- ISSSTE Local
- ISSSTE Federal
- Otros

6.13.3 El catalogo ID ASEGURADORAS:

El catálogo para el ID ASEGURADORAS es:

- Aseguradora 1
- Aseguradora 2
- Aseguradora 3
- Aseguradora 4

6.13.4 La estructura de la tabla es la siguiente:

	Ejemplo
POLIZA	POT201501
ENDOSO	201510
ID_ASEGURADORA	2
ID_CREDITO	1
ID_TRABAJADOR	115956
PATERNO	REYES
MATERNO	BALDERAS
PRIMER_NOMBRE	JESUS
SEGUNDO_NOMBRE	ANGEL
FECHA_NACIMIENTO	19870211
SEXO	M
RFC_TRABAJADOR	REBJ870211I18
CAPITAL_INICIAL_ANTES_DE_PRIMA	7626.13
FECHA_INICIO	20151020
PLAZO	9
TAZA_INTERES	34.8
TIPO_MOVIMIENTO	R
PRIMA	0

C

CUOTA	974.89
EMPRESA	ARTES GRAFICAS UNIDAS, SA. DE CV.
ID_CT	203476367
TIPO_SEG_SOCIAL	1
NUM_SEG_SOCIAL	43048768954
PRODUCTO	301

6.14 Información de reclamos.

6.14.1 Coberturas.

El reclamo del seguro de crédito a las Aseguradoras se da por:

- a. Cobertura 1.
Pérdida de Empleo. Por cualquier causa, pago hasta 6 mensualidades del crédito mientras se encuentre sin Centro de Trabajo, pudiendo ser en el mismo evento o en eventos diferentes.
- b. Cobertura 2.
Invalidez igual o mayor a un 75% - Total del adeudo al momento del siniestro
- c. Cobertura 3.
Fallecimiento. Total del adeudo al momento del siniestro
- d. Cobertura 4.
Incapacidad igual o mayor al 75% - Total del adeudo al momento del siniestro

Las coberturas no son excluyentes unas de los otras.

6.14.2 Para la reclamación.

El Área de Seguros realiza para cada crédito las siguientes validaciones de forma manual:

- a. Periodo de espera.
- b. Fecha de baja del Centro de Trabajo.
- c. Que el Número de Seguridad Social (NSS) sea el correcto.
- d. Que el RFC sea correcto.
- e. Que no rebase la sexta cuota pagada.

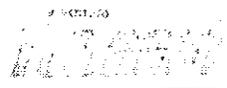
6.14.3 Se realiza la Consulta del Sistema PROCESAR.

El sistema de nuestro proveedor PROCESAR es muy importante para el Área de Seguros ya que representa la norma ante las Aseguradoras para poder decir sí o no a los reclamos, es la fuente oficial a pesar de saber que trae un desfase de 45 días aproximadamente con relación a las fuentes de información primarias de acuerdo al levantamiento de información y debido a las fechas que establece el Instituto para sus procesos.

Antes de enviar el Reporte de Reclamos a las Aseguradoras siempre se consulta de forma manual PROCESAR para validar sí el Trabajador tiene o no Centro de Trabajo (de inicio todos los Trabajadores son susceptibles a tener seguro, pero cuando se corre el proceso de Reinstalados el porcentaje baja, los que tienen Centro de Trabajo se van a Cédulas y los que no continúan el proceso de reclamación).

Al correr el proceso de Reinstalados, éste proporciona los Centros de Trabajo No Afiliados a FONACOT (AFIS) y se envían a gestión Comercial, en estos casos no procede la reclamación del seguro.

6.14.4 Reporte que se envía a las Aseguradoras



El reporte que se envía a las Aseguradoras está en formato TXT y contiene los reclamos del mes corriente, la información que contiene es:

- a. Datos del seguro de crédito
- b. Datos del Trabajador
- c. Motivo del reclamo (Cobertura)
- d. Fecha de baja del Trabajador
- e. Datos del crédito
- f. Sucursal donde se originó el crédito
- g. Datos para el depósito de la prima (monto, referencia bancaria)
- h. Datos del Centro de Trabajo (excepto para Cobertura 1 Pérdida de Empleo)

La estructura de la Tabla es la siguiente:

	<i>Ejemplo</i>
POLIZA	MET201401
ENDOSO	201411
ID_ASEGURADORA	1
ID_CREDITO	55421
ID_TRABAJADOR	2687049
APELLIDO_PATERNO	ORPINEDA
APELLIDO_MATERNO	BOTA
PRIMER_NOMBRE	MAYRA
SEGUNDO_NOMBRE	OVELIA
FECHA_NACIMIENTO	28/05/1992
SEXO	F
RFC_TRABAJADOR	OIBM920528EH6
IMPORTE	583.13
EMPRESA	SIN CT
DOMICILIO_CT	
TEL_PRINCIPAL	52-0-0-0
TEL_CEL	52-6271152538
TIPO_SEG_SOCIAL	1
NUM_SEGURO_SOCIAL	33139241625
SUCURSAL	99
PRODUCTO	350
COBERTURA	1
ID_ENVIO	2015101
REFERENCIA_BANCARIA	9020151001010000000014
FECHA_BAJA	04/08/2015

6.15 Problemática actual y recurrente.

Las problemáticas más recurrentes que se tiene de este proceso y que genera el No pago de las Aseguradoras se pueden dividir en dos:

6.15.1 Capacidad.

- a. Recursos Humanos
 - i) Actualmente el Instituto no cuenta con personal suficiente, ni con la especialización requerida para desempeñar estas actividades.
- b. Procesos
 - i) Los procesos que se ejecutan actualmente se llevan de manera manual, lo que lleva el uso de más horas hombre, lo que se refleja en los tiempos de respuesta que en la actualidad tenemos.

6.15.2 Información.

- a. Calidad de información.
 - i) A continuación se detalla la información:
 - Número de Seguridad Social (NSS).

- RFC.
- Fecha de baja del Centro de Trabajo.
- Porque la Aseguradora argumenta que el Trabajador sigue empleado al momento del reclamo.
- El Trabajador se encuentra reinstalado en otro Centro de Trabajo.
- No cumple el segundo Período de Espera.
- No se reconocen las renovaciones
- El reclamo de la séptima cuota (en ocasiones, se solicita el pago a pesar de haber ejercido un máximo de 6 cuotas pagadas por parte de la Aseguradora, por lo que el número de cuotas pagadas no debe de sobrepasar este límite) se genera por:
 - Aplicación de pagos extemporáneos (falta de aplicación de los reclamos debido a problemas operativos de Layouts o pagos incompletos de las Aseguradoras).
 - El proceso considera el contador de cuotas pagadas al 100%, no cuotas reclamadas, de modo que al existir rechazos se siguen enviando a las Aseguradoras hasta lograr su pago.
 - Podrá existir un séptimo envío de reclamos, cuando se hayan solicitado las 6 cuotas de reclamos por desempleo, y posterior a ello se dé un siniestro por Fallecimiento, Invalidez o Incapacidad.

6.16 Información de la respuesta a los reclamos.

6.16.1 Reporte de Reclamos.

El reporte que la Aseguradora envía como respuesta a los reclamos del Instituto contiene:

- a. Datos del seguro de crédito
- b. Datos del Trabajador
- c. Motivo del reclamo (Cobertura)
- d. Fecha de baja del Trabajador
- e. Datos del crédito
- f. Sucursal donde se originó el crédito
- g. Datos para el depósito de la prima (monto, referencia bancaria)
- h. Datos del Centro de Trabajo (excepto para Cobertura 1 Pérdida de Empleo)
- i. Datos del siniestro
- j. Número de mensualidad
- k. Observación del Siniestro (Siniestro Pagado o Siniestro Rechazado)

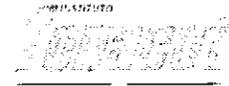
6.16.2 Estructura de los datos.

La estructura es la siguiente:

	<i>Ejemplo</i>
POLIZA	MET201401
ENDOSO	201411
ID_ASEGURADORA	1
ID_CREDITO	55421
ID_TRABAJADOR	2687049
APELLIDO_PATerno	ORPINEDA
APELLIDO_MATerno	BOTA
PRIMER_NOMBRE	MAYRA
SEGUNDO_NOMBRE	OVELIA
FECHA_NACIMIENTO	28/05/1992
SEXO	F
RFC_TRABAJADOR	OIBM920528EH6
IMPORTE	583.13
EMPRESA	SIN CT
DOMICILIO_CT	
TEL_PRINCIPAL	52-0-0-0
TEL_CEL	52-6271152538



Instituto del Fondo Nacional para el
Consumo de los Trabajadores
(INFONACOT)
Anexo Técnico



SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS
PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO

TIPO_SEG_SOCIAL	1
NUM_SEGURO_SOCIAL	33139241625
SUCURSAL	99
PRODUCTO	350
COBERTURA	1
ID_ENVIO	2015101
REFERENCIA_BANCARIA	9020151001010000000014
FECHA_BAJA	
SINIESTRO	58171
FECHA_SINIESTRO	04/08/2015
MENSUALIDAD	1
OBS_SINIESTRO	Siniestro Pagado
CVE_NO_PAGO	0
ENVIO_ACTA_DEF	0
ENVIO_DICTAMEN_INV	0
CONFIRMACION_REFERENCIA_BANCARIA	9020151001010000000014
FECHA_PAGO	30/10/2015

6.16.3 Proceso de reclamos que no fueron pagados.

El seguimiento que se le da al proceso de reclamos que no fueron pagados por la aseguradora, se debe a que ésta argumenta que la información del trabajador no es correcta ya sea por su RFC o por su NSS o por inconsistencia en las fechas de baja que reporta el CT, estos se validan con otras fuentes como es el SAT e IMSS, así como en diversas tablas propiedad del Instituto, dichas validaciones se realizan de forma manual, de acuerdo al levantamiento de información. En caso de haber alguna modificación tendrá que ser a través de un layout de reclamación.

A continuación se presentan las reglas de negocio que tienen establecidas en el proceso de Seguros:

a. Altas créditos asegurados:

- i) El programa de Seguro de Crédito FONACOT inició el 19 de mayo de 2014.
- ii) Los créditos ejercidos a partir de la fecha indicada cuentan con el seguro de crédito FONACOT; excepto las renovaciones de créditos anteriores a dicha fecha, ya que el crédito origen no cuenta con el seguro.
- iii) El pago de la prima del seguro se compone de la siguiente forma:
 - $PRIMA = ((Capital\ Inicial\ antes\ de\ Prima / 1000) * 3.856) * (PLAZO + 3)$
- iv) Existen altas, renovaciones y reestructuras de los créditos que se aseguran:
 - Altas - Son los créditos nuevos ejercidos a partir del 19 de mayo 2014, se paga prima.
 - Renovaciones - Son créditos, los cuales tienen un crédito origen asegurado, pero como tal existe una ampliación del plazo y una disminución de la cuota.
 - Reestructuras - Estos créditos no son susceptibles de ser reclamados.

b. Reclamos créditos asegurados

- i) Las coberturas del seguro de crédito son:
 - Pérdida de Empleo por cualquier causa - Pago hasta en 6 mensualidades del crédito mientras se encuentre sin Centro de Trabajo.
 - Fallecimiento- Total del adeudo al momento del siniestro.
 - Invalidez igual o mayor a un 75% - Total del adeudo al momento del siniestro.
 - Incapacidad igual o mayor al 75% - Total del adeudo al momento del siniestro.

Las coberturas no son excluyentes unas de las otras.



- ii) Para realizar los reclamos a las Aseguradoras se deben de contemplar varias reglas de negocio para que sean válidos:
- Trabajador sin Centro de Trabajo - El Trabajador no debe de tener Centro de Trabajo activo para ser susceptible a reclamar los créditos. (Se revisan créditos en sistema CREDERE e información de PROCESAR).
 - Trabajador en AFIS - El Trabajador no debe de estar dado de alta en ningún Centro de Trabajo aunque éste no esté afiliado a FONACOT. (Se revisa tabla en PROCESAR).
 - Periodo de Espera - El periodo que se debe esperar, entre la fecha en que se pierde el empleo y la fecha en que se hace la reclamación, se tienen diferentes periodos de espera dependiendo de la Aseguradora (30 y 60 días).
 - Reglas de Negocio con las Aseguradoras al día de hoy (Periodo de Gracia).
 - Fecha de ejercicio mayor a Fecha de Baja- La fecha de baja del Trabajador debe ser mayor a la fecha de ejercicio del crédito.
 - En caso de pérdida de empleo, el Trabajador no debe de haberse reclamado previo como invalidez, incapacidad total o permanente, o fallecimiento.
 - El Trabajador tiene como un máximo de 6 cuotas a pagar por siniestro de desempleo por parte de la Aseguradora, por lo que el número de cuotas pagadas por desempleo no deben de sobrepasar este límite.
 - La cuota debe ser igual a la que se envía en el Layout de Altas; sólo, en caso de que sea la última mensualidad la cuota podría ser más baja.
 - En caso de fallecimiento, invalidez e incapacidad total y permanente, se realizará la extinción de la deuda al momento del siniestro.
 - Que el crédito tenga saldo pendiente de pago.

7 METODOLOGÍAS.

7.1 Metodología a aplicarse.

- a. Para la creación, uso y mantenimiento de Procesos, deberá basarse en el marco de referencia The Open Group Architecture Framework (TOGAF).
- b. Metodología de administración de proyectos (esta metodología deberá cumplir con los estándares establecidos por el Project Management Institute).

8 CONDICIONES DEL SERVICIO.

8.1 Administración.

Asegurar la correcta ejecución del **"Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito"**, mediante lo siguiente:

8.1.1 Gestión del proyecto.

- a. El Proveedor Adjudicado, deberá de presentar al Administrador del Contrato una propuesta del plan de trabajo en su propuesta técnica, para que posteriormente durante los primeros 30 días naturales a partir de la notificación de adjudicación, de manera conjunta con el Administrador del Contrato sea autorizado dicho plan de trabajo, para proporcionar el **"Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito"**, bajo las condiciones y



tiempos señalados en el mismo, conteniendo de manera enunciativa más no limitativa, al menos los siguientes elementos tanto de la ejecución del servicio como de la presentación de entregables respectivos:

- i. Administración del Proyecto:
 - Modelo de gobierno del proyecto.
 - Bitácoras o minutas de las reuniones de trabajo.
 - Reportes mensuales de avances y seguimiento.
 - Plan de asignación de recursos.
 - Gestión de cambios del proyecto.
 - Plan de Administración de riesgos.
 - Lista de asuntos o casos por resolver (pendientes o problemas), así como registro de su seguimiento y cumplimiento de acciones.
 - Confirmación de las actas de aceptación y/o recepción de entregables.

El proveedor adjudicado deberá llevar acabo la metodología de administración y seguimiento de proyectos de este Anexo Técnico.

El proveedor adjudicado deberá cumplir con los siguientes puntos:

- a. Llevar minutas de todas las reuniones y asegurarse que sean firmadas para su validación. En caso que no exista minuta de algún acuerdo o no esté firmada por todos los participantes, no se reconocerá la misma.
- b. Medir el avance del proyecto mensualmente y pronosticar el grado de avance.
- c. Proporcionar toda la información requerida por el Administrador del Contrato para la medición del avance.
- d. Administrar los riesgos del proyecto con base a la metodología probada de Administración de Riesgos propuesta por el proveedor adjudicado.
- e. Ejecución inmediata y documentada de los problemas surgidos de los riesgos, en caso de haberse generado.
- f. Proveer un informe mensual de avance del proyecto, el formato del mismo será definido junto con el Administrador del Contrato y el proveedor adjudicado y se deberá entregar de manera mensual.
- g. Dentro de los primeros 30 días naturales, después de la notificación de adjudicación, de manera conjunta con el Administrador del Contrato, deberán formalizar los procedimientos para cada uno de los siguientes puntos:
 - i. Definición del plan de administración del proyecto, mediante el cual se definirá la guía de ejecución, control de las actividades a desarrollar, evaluación del avance y cumplimiento del plan de trabajo en cada uno de las actividades, además de la definición de los entregables a presentar.
 - ii. El proveedor adjudicado deberá proporcionar las herramientas de control documental que se acuerde con el administrador del contrato en la definición del manual de operación.
- h. Los retrasos en el proyecto por reasignación de personal serán absorbidos por el proveedor adjudicado ganador y, en su caso, no se modificaran los planes de trabajos respectivos por este motivo.

9 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

9.1 Estándares internacionales.

La calidad deberá estar asegurada por procedimientos que cumplan con los estándares internacionales.

9.1.1 PMI-PMP

El estándar para la administración de proyectos, el proveedor adjudicado deberá tener PMP's certificados por el PMI.

Esta certificación es necesaria debido a que se requiere que los procesos del seguro de crédito a ser implementados garanticen el cumplimiento total de los objetivos estratégicos que tiene el Instituto y que se relacionan con una correcta operación de dichos procesos. La implementación que se lleve a cabo deberá enmarcarse en la metodología de administración de proyectos y seguir los estándares de calidad establecidos por la metodología PMI-PMP, es por ello que se solicitan en este Anexo Técnico.

9.1.2 TOGAF (*The Open Group Architecture Framework*).

Esquema o marco de trabajo de Arquitectura Empresarial que proporciona un enfoque para el diseño, planificación, implementación y gobierno de una arquitectura empresarial de información.

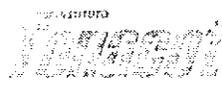
Esta certificación representa el complemento ideal al uso de la metodología PMI-PMP, ya que la utilización de dicho marco metodológico, asegura al Instituto, que los procesos a ser implementados seguirán en todo momento siendo viables para la continuidad del seguro de crédito y de ser necesario dotaran de una visión completa de todos los recursos (Financieros, Informáticos, Humanos y de Infraestructura) que soportarán los procesos a ser implementados.

10 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El proveedor adjudicado deberá entregar al Administrador del Contrato la metodología y actividades de trabajo donde desarrollen sus servicios efectuados por personal calificado, describiendo todas y cada uno de los elementos que permiten la seguridad de la información, durante los primeros 10 días hábiles después de la notificación de adjudicación.

11 PERFILES.

En la propuesta técnica el prestador del servicio deberá detallar el equipo de trabajo de la plantilla mínima requerida en el presente Anexo Técnico, perfiles de trabajo, especialistas clave, personal técnico y de apoyo designado. Así como, especificar los nombres, roles, responsabilidades, y experiencia de cada uno de los integrantes del equipo necesario para la atención del proyecto. Se deberá entregar una carta de confidencialidad a los 5 días naturales después de la notificación de la adjudicación de la información al Administrador del Contrato, firmada por cada uno del personal que conformará la plantilla mínima, así como del personal adicional que el proveedor adjudicado determine para proporcionar el **"Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito"**, antes de iniciar las actividades inherentes al servicio en cuestión.



La plantilla mínima con que se deberá de acometer este proyecto es la siguiente:

11.1 Plantilla mínima de trabajo.

El proveedor adjudicado deberá contar con la cantidad del personal técnico y administrativo referenciado a continuación y mínimos necesarios para cumplir con el "Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito".

Todos y cada uno del personal técnico y administrativo deberá hablar fluido el idioma español de México.

Para los documentos correspondientes a los estudios académicos, así como a las certificaciones correspondientes, el proveedor adjudicado deberá proporcionar, cuando entregue su propuesta, copia de los mismos.

El Instituto FONACOT se reserva el derecho de cotejar la información vertida en cada uno de los Curriculums que presente el proveedor adjudicado. De considerarlo necesario el Instituto FONACOT podrá solicitar para cotejo los originales correspondientes a los estudios académicos así como a las certificaciones correspondientes.

Cada persona deberá cubrir un sólo rol con su correspondiente Curriculum, con sus correspondientes estudios formales, y con sus correspondientes certificaciones requeridas en este numeral "11 PERFILES".

• **Director de Proyecto.**

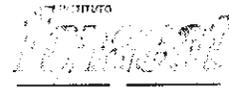
Responsable de la administración y éxito del proyecto.

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Responsable de la administración y éxito del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con Grado de Maestría en Informática o Administración o Contabilidad o grados afines a los servicios en cuestión. ▪ Contar con al menos 5 (cinco) años de ejercicio profesional y experiencia en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de proyectos. ▪ Certificación vigente como PMP del PMI. 	Se requiere que la persona designada con este rol se encuentre disponible desde la firma del contrato hasta el término del mismo.

• **Agente o personal certificado ante la CNSF.**

Responsable de la evaluación de productos de seguros del mercado asegurador mexicano y la normatividad aplicable..

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Evaluación de productos de seguros del mercado asegurador mexicano y la normatividad aplicable..	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con al menos 2 (dos) años de ejercicio como agente o personal certificado ante la CNSF. ▪ Cédula expedida y vigente por la CNSF, dentro de ese periodo de tiempo deberá tener: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia en productos empresariales y personas ofrecidos por las aseguradoras en la República Mexicana. ▪ Licenciatura en Seguros y Fianzas o similar. 	Se requiere que la persona designada con este rol se encuentre disponible desde la firma del contrato hasta el término del mismo.



• **Economista Senior.**

Responsable de la evaluación económica del seguro de crédito

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Evaluación económica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con al menos 5 (cinco) años de ejercicio profesional y experiencia en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación macroeconómica. ▪ Evaluación de seguros de crédito. ▪ Elaboración y aplicación de modelos econométricos. ▪ Elaboración y aplicación de modelos de pronóstico. ▪ Grado de Maestría en Economía 	Se requiere que la persona designada con este rol se encuentre disponible desde la firma del contrato hasta el término del mismo.

• **Responsable del Servicio.**

Responsable de la prestación del servicio y canal de comunicación con el Instituto FONACOT y las aseguradoras del seguro de crédito e intermediarios de reaseguro.

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Responsable del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con al menos 10 (Diez) años de ejercicio profesional y experiencia en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño, implementación, puesta en marcha, operación y evaluación de programas de seguros en el Gobierno Federal. ▪ Grado de Maestría en Seguros y Administración de Riesgos. 	Se requiere que la persona designada con este rol se encuentre disponible desde la firma del contrato hasta el término del mismo.

• **Abogado Senior.**

Responsable de evaluación de convenios de colaboración, convenios de conciliación y contratos.

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Servicios legales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con al menos 5 (Cinco) años de ejercicio profesional y experiencia en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Derecho civil y mercantil. ▪ Normatividad en materia de seguros y fianzas. ▪ Licenciatura en Derecho 	Se requiere que la persona designada con este rol se encuentre disponible desde la firma del contrato hasta el término del mismo.

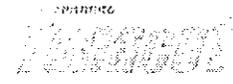
• **Analista Senior.**

Responsable de la operación de procesos del seguro de crédito

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Operación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con al menos 3 (tres) años de experiencia en operación de seguros de crédito. ▪ Licenciatura en Administración o similar. 	Se requiere que la persona designada con este rol se encuentre disponible desde la firma del



Instituto del Fondo Nacional para el
Consumo de los Trabajadores
(INFONACOT)
Anexo Técnico



SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS
PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO

		contrato hasta el término del mismo.
--	--	--------------------------------------

• **Atención asegurados.**

Responsable de la atención de asegurados en el seguro de crédito vía telefónica

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Atención a asegurados Tres Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con al menos 2 (dos) años de experiencia en atención telefónica a contratantes de seguros de crédito. ▪ Contar con al menos de certificado de preparatoria o media superior. 	Se requiere que la persona designada con este rol se encuentre disponible desde la firma del contrato hasta el término del mismo.

• **Analista Junior.**

Responsable de la integración de documentación de asegurados en el seguro de crédito.

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Atención a asegurados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con al menos 2 (dos) años de experiencia en integración de reclamaciones por muerte, o invalidez de contratantes de seguros de crédito. ▪ Contar con al menos de certificado de preparatoria o media superior. 	Se requiere que la persona designada con este rol se encuentre disponible desde la firma del contrato hasta el término del mismo.

• **Consultor Junior de Procesos.**

Responsable de segregar los procesos de seguros, su trazabilidad, gestión del cambio, aseguramiento de la calidad del proceso y entendimiento de negocio.

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Consultor Junior	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con Cedula o Título Profesional, tales como Informática, Administración, Contabilidad o afines. ▪ Certificado en alguna metodología de clase mundial de administración de modelos de calidad relacionada con procesos (TOGAF, CMMI Services, etc.) ▪ Experiencia mínima de 1 año en procesos de seguros. 	Se requiere que la persona designada con este rol se encuentre disponible desde la firma del contrato hasta el término del mismo.

• **Auditor en Procesos.**

Responsable de revisar los requerimientos de negocio, trazabilidad de los requerimientos, gestión de cambio, gestión de liberación y aseguramiento de la calidad de proceso.

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Consultor Junior	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con Cedula o Título Profesional, tales como Informática, Administración, 	Se requiere que la persona designada

[Handwritten signature]

	Contabilidad o afines. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con al menos 3 (tres) años de ejercicio profesional y experiencia en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de proyectos. ▪ Auditoría para certificación de modelos de calidad relacionados con procesos de seguros o auditoría de procesos. 	con este rol se encuentre disponible desde la firma del contrato hasta el término del mismo.
--	--	--

- **Analista para Entrega de Información.**
 Responsable de garantizar la generación, explotación y entrega de la información y/o reportes solicitados por clientes internos y/o externos.

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Analista para Entrega de Información. Cinco Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con Cedula o Título Profesional, tales como Informática, Administración, Contabilidad o afines. ▪ Experiencia mínima de 3 años en servicios de generación, explotación y entrega de la información y/o reportes solicitados por clientes internos y/o externos. 	Se requiere que la persona designada con este rol se encuentre disponible desde la firma del contrato hasta el término del mismo.

11.2 Reemplazo de Personal

En caso que se requiera sustituir algún miembro del equipo del el proveedor adjudicado que se desempeñe como Director de Proyecto, por causa de desconocimiento de las plataformas de seguros, deficiencias en el desempeño, mala conducta, entre otras, éste deberá de ser reemplazado, en un lapso no mayor a 05 (cinco) días hábiles, por personal que cumpla con el perfil solicitado y con la experiencia plasmada en el **numeral "11 PERFILES"**, a fin de que no se pierda la continuidad en el trabajo desempeñado. Para el demás personal que se requiera sustituir del equipo de trabajo, el proveedor adjudicado contará hasta con 08 (ocho) días hábiles para su sustitución. Será responsabilidad del proveedor adjudicado involucrar al nuevo integrante así como de ponerlo al tanto del estatus del proyecto.

En cualquier evento de sustitución del personal del proveedor adjudicado, este deberá entregar al Administrador del Contrato, curriculum vitae de al menos 3 candidatos propuestos con las características descritas en el **numeral "11 PERFILES"** de este documento, con 03 (tres) hábiles antes de la sustitución. El Administrador del Contrato se reserva el derecho de solicitar la documentación que avale la experiencia, realizar entrevistas o exámenes para seleccionar al mejor candidato de acuerdo al perfil solicitado, con la finalidad de no afectar el desarrollo del proyecto.

Una vez seleccionado al candidato, el Director del Proyecto del proveedor adjudicado deberá entregar una carta de confidencialidad de la información al Administrador del





Contrato, firmada por el candidato a los 5 días naturales después de haber sido seleccionado

El proveedor adjudicado **no podrá sustituir a más del 30% del personal por proyecto** a menos que sea a solicitud del Administrador del Contrato o exista un acuerdo entre las partes.

11.3 Seguimiento de actividades.

El Administrador del Contrato, dará seguimiento a las actividades del equipo de trabajo del prestador del servicio durante la ejecución del proyecto con la finalidad de asegurar que las personas integrantes de dicho equipo cumplan eficientemente y en forma responsable con sus funciones. En caso de identificar algún(os) integrante(s) que no cumpliera(n) con lo anterior y que se cuente con evidencia documental que justifique este hecho, el Administrador del Contrato podrá solicitar por escrito al proveedor adjudicado el reemplazo de dicha(s) persona(s); en cuyo caso se aplicará lo descrito en el numeral **"11.2 Reemplazo de Personal"**.

12 HERRAMIENTAS DE APOYO A LA METODOLOGÍA.

El proveedor adjudicado deberá entregar dentro de su propuesta técnica las herramientas de apoyo a las metodologías a utilizar para proporcionar el **"Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito"**, posteriormente, el proveedor adjudicado dentro de los 30 días naturales, después de la adjudicación deberá explicar a detalle la usabilidad, funcionalidad, implementación y producción de las herramientas en cuestión, las cual deberán cumplir como mínimo lo siguiente:

- a. Permitirá documentar y dar seguimiento a las peticiones de cambio solicitadas durante el presente proyecto.
- b. Administración de los requerimientos en el ciclo de vida del **"Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito"** para permite asegurar que todos los miembros del equipo compartan una visión común de los objetivos de proyecto.
- c. Conjunto de herramientas de modelado y análisis de diseño detallado de los procesos que permitan modelar en estándares abiertos como UML, BPMN y SysML, Así como frameworks de arquitectura TOGAF.
- d. Administración del proyecto utilizando la metodología del PMI correspondiente.

13 GARANTIZAR LOS NIVELES DE SERVICIO (SLA'S).

13.1 Requerimientos mínimos para garantizar los SLA's.

- a. La comunicación verbal y escrita deberá ser invariablemente en español de México, salvo en aquellos tecnicismos que no tengan una traducción clara.
- b. El proveedor adjudicado deberá acreditar experiencia a través de contratos de proyectos afines a este Anexo Técnico.

13.2 Mesa de ayuda

Interacción de la mesa de ayuda del proveedor adjudicado con la Mesa de Servicios del **Instituto FONACOT** para el control y administración de las incidencias.



14 ENTREGABLES.

A continuación de manera enunciativa más no limitativa se enlistan entregables que el proveedor adjudicado deberá proporcionar:

14.1 Procesos de seguros.

El proveedor adjudicado deberá proporcionar al Administrador del Contrato dentro de los 30 días naturales, después de la notificación de adjudicación:

- a. Plan de trabajo detallado de la fase de Inicio del proyecto, en la que se incluirá el análisis inicial, indicando los elementos de información que necesitará el proveedor adjudicado que el Administrador del Contrato le entregue para el avance puntual de esta etapa del proyecto, especificando fechas, responsabilidades y entregables.

Es importante que las fechas de recepción de cada uno de los entregables del proyecto se detallen en el correspondiente plan de trabajo detallado con el fin de que el Administrador del Contrato y el proveedor adjudicado puedan coordinar la entrega, la revisión y validación de los mismos dentro de los tiempos señalados en el plan de trabajo. El Administrador del Contrato, realizará revisiones durante cada fase o hitos establecidos en el respectivo plan de trabajo detallado para validar el cumplimiento de las fechas de entrega y los estándares de calidad que deberán cumplir los entregables comprometidos, que deberán estar de acuerdo a las metodologías propuesta por el proveedor adjudicado, así como de los estándares y políticas del área requirente.

14.2 Características de los Documentos.

En el siguiente listado se indican los documentos que deberán ser generados por el proveedor adjudicado, así como la periodicidad de entrega para el presente componente del servicio. El proveedor adjudicado deberá presentar evidencia física de su generación, la cual deberá ser firmada por los involucrados como lo señale cada documento, de igual manera, podrá proponer documentos adicionales siempre y cuando estos se encuentren alineados a la regulación aplicable en el área requirente y sean autorizados previamente por el Administrador del Contrato.





Entregable	Documento	Periodicidad
1	Convenios de Colaboración con Aseguradoras	Anual
2	Análisis de entorno de Mercado	Semestral
3	Modelo de Distribución de Pérdidas Agregadas, prima pura de riesgo.	Semestral
4	Análisis de las condiciones del mercado nacional e internacional	Semestral
5	Estado de cuenta de Reclamaciones	Mensual
6	Entrega de Endosos	Semestral
7	Estado de cuenta de Altas	Mensual
8	Seguimiento de conciliaciones	Mensual
9	Modelo de Estimación de Rango de Primas de Riesgo y de Tarifa.	Anual
10	Convenios de conciliación	Anual
11	Estadística de Movimientos Altas y Bajas de la póliza o Reclamos de la misma.	Mensual y Trimestral
12	Diagnóstico para automatización de procesos	Trimestral
13	Análisis de sensibilidad macroeconómica.	Semestral
14	Indicadores Estocásticos	Trimestral

Nota: Los servicios contenidos en los numerales 5 y 8 están incluidos en los entregables contenidos en el cuadro desglosado del presente numeral.

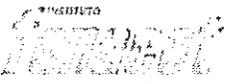
15 CIERRE DEL SERVICIO.

Un mes antes de la finalización del contrato, se deberán realizar todas las labores de transferencia de recursos, conocimiento y documentación a un nuevo proveedor o al **Instituto FONACOT** según sea el caso.

15.1 Transferencia de los Procesos del Seguro de Crédito.

El proveedor adjudicado, a un mes antes del cierre del servicio, proporcionará al Administrador del Contrato un Plan de transferencia de los Procesos del Seguro de Crédito relacionados con el **Instituto FONACOT** con lo mínimo indispensable para mitigar los riesgos de transferencia y continuidad de la operación. La transferencia deberá incluir como mínimo:

- Estrategia de transferencia de los Procesos del Seguro de Crédito a partir de su categorización, transfiriendo los procesos que mayor impacto tienen hacia los requerimientos de negocios del **Instituto FONACOT**.
- Entrega de documentación de los Procesos del Seguro de Crédito que pueda ser consultada por las herramientas del **Instituto FONACOT**.
- Plan de trabajo con actividades para que el nuevo proveedor tome el control del servicio.

 	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT) Anexo Técnico	
SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO		

- d. Respaldo electrónico de toda la información que se haya incluido o generado en las herramientas de gestión que el proveedor adjudicado haya utilizado para dar atención a cada uno de los componentes del servicio.

16 IDIOMAS.

Las propuestas de los proveedores participantes deberán ser presentadas en idioma español.

17 LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

17.1 Plazo.

La vigencia del servicio será de 36 meses después del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación.

17.2 Horario.

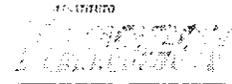
Los horarios de servicio durante la vigencia del servicio, serán de acuerdo a la complejidad y/o prioridad de los servicios por lo que se deberán contemplar horarios atípicos, previa solicitud del Administrador del Contrato. Los horarios atípicos serán diurnos, nocturnos, fines de semana o días feriados, estos niveles de servicio se definirán de acuerdo a las necesidades del servicio.

17.3 Lugar.

El lugar de la prestación del servicio será en las oficinas del Instituto FONACOT ubicadas en Plaza de la República No. 32, Col. Tabacalera Del. Cuauhtémoc, C.P. 06730, Ciudad de México, así como en las oficinas centrales del Instituto ubicadas en Insurgentes Sur No. 452 Del. Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México.

El personal del proveedor adjudicado deberá considerar en todo momento el uso de instalaciones propias y por su cuenta. Así mismo, todos los recursos materiales, viáticos y humanos necesarios para la correcta prestación del servicio, que a su criterio consideren necesarios para el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en este documento.

Para llevar a cabo los servicios solicitados, el Instituto FONACOT, pondrá a disposición del proveedor adjudicado, un mínimo de espacio y mobiliario de trabajo dentro de las instalaciones del Instituto FONACOT, así como las conexiones eléctricas y lógicas de red interna, bajo las políticas y procedimientos del Instituto FONACOT, a efectos de llevar a cabo la realización de los servicios.



18 FORMA DE PAGO.

En el presente proyecto no se otorgarán anticipos. Para que la obligación de pago se haga exigible, el proveedor adjudicado deberá presentar a partir del día hábil siguiente a la presentación del entregable, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que ampare al entregable respectivo y para la prestación de los servicios profesionales, a mes vencido, con su correspondiente lista de entregables que satisfagan por completo los requerimientos funcionales solicitados en el periodo referido.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación, el proveedor adjudicado deberá emitir comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), que son facturas electrónicas que el proveedor adjudicado pondrá a disposición del Administrador del Contrato al correo carlos.salinas@fonacot.gob.mx en archivo XML (archivo electrónico del comprobante fiscal digital por Internet) y de manera adicional entregará la representación de las facturas electrónicas en un documento impreso en papel al Administrador del Contrato, debidamente selladas y firmadas por éste. El proveedor adjudicado deberá presentar la factura, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

El INSTITUTO FONACOT cubrirá al proveedor adjudicado las facturas, dentro de los 20 (veinte) días naturales, posteriores a la presentación del comprobante o comprobantes fiscales a que se hizo referencia en el párrafo anterior.

19 MESA DE AYUDA.

El proveedor adjudicado deberá coordinarse entre su Mesa de Ayuda y la Mesa de Servicios del INFONACOT, con el propósito de controlar y administrar de manera efectiva, eficiente y con calidad los reportes de incidencias o problemas desarrollados y reportados durante la vigencia del servicio.

- a. Reporte de órdenes de servicio, desglosando los estatus, tiempo de solución, causa y solución de cada uno de los reportes.

El mecanismo que toda orden de servicio del área requirente que deberá seguir, es el siguiente:

Todo requerimiento de una orden de servicio deberá de estar dentro del alcance de los procesos de incidentes y requerimientos del **"Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito"**, así como cualquier otro tipo de solicitud que se defina dentro del alcance, tal como solicitudes de cambio, deberán tener como punto de entrada la Mesa de Ayuda del proveedor adjudicado a través de la Mesa de Servicio del Instituto INFONACOT a través del *111.

Toda orden de servicio, sin excepción, deberá ser registrada y clasificada, generándose para ella un identificador único que se le proporcionará al usuario para su posterior seguimiento.

Por lo tanto, para los casos, en que el personal del Instituto FONACOT, requiera hacer uso, operación y funcionalidad de la Mesa de Ayuda del proveedor adjudicado (levantamiento de incidencias, requerimientos de nuevas funcionalidades, etcétera), éste deberá proporcionar el servicio de uso, funcionalidad y operación correspondiente para llevar a cabo las respectivas actividades, además de permitir con esto la gestión y medición de los niveles de servicio, la funcionalidad de esta mesa de ayuda del proveedor adjudicado deberá de ser de punta a punta configurable a los flujos que proporcione el Instituto FONACOT, la cual podrá



 	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT) Anexo Técnico	
SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO		

modificarlos según sus necesidades, así como dar seguimiento a las órdenes de servicio, clasificándose, al menos, de la siguiente manera en cuanto a su origen:

- Detalle de clasificación
- a. Registro
 - b. Asignación
 - c. Proceso
 - d. Cierre

20 NIVELES DE SERVICIO.

20.1 Tiempos de respuesta.

Los proveedores deberán considerar los siguientes niveles del servicio del **“Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito”** en los conceptos de:

Nivel de Servicio	Medición
Presentación del equipo de trabajo del proveedor adjudicado	Dentro de los primeros 5 días naturales posteriores al inicio del servicio, el proveedor adjudicado deberá de realizar la presentación del equipo de trabajo en las oficinas del Instituto FONACOT, ubicadas en Plaza de la Republica No. 32, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06730, Ciudad de México
Tiempo máximo de reemplazo por recurso solicitado por el administrador del contrato	5 días naturales como máximo para reemplazar un recurso
Tiempo máximo de reemplazo por recurso solicitado por el proveedor o por baja voluntaria del recurso	5 días naturales como máximo para reemplazar un recurso
Cumplimiento de entregables	Fecha establecida en el plan de trabajo
Tiempo máximo para incorporar nuevo personal	5 días naturales acordados entre el proveedor adjudicado y el administrador del contrato

21 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

- a. El prestador de servicio garantizará el cumplimiento del contrato, entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de la firma del contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, póliza de fianza expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INSTITUTO FONACOT), por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto del contrato en el ejercicio fiscal 2017, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado; dicha póliza deberá renovarse por cada uno de los ejercicios fiscales posteriores pactados durante la vigencia del contrato, por el monto total que se ejercerá en cada uno de dichos ejercicios fiscales, la misma deberá presentarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales a más tardar dentro de los primeros diez días naturales de cada ejercicio fiscal.

22 GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

- a. El proveedor adjudicado deberá garantizar durante la vigencia del servicio de este Anexo Técnico, el pago de los daños ocasionados que por causas imputables a los servicios prestados por su personal pueda causar a los sistemas, equipos e instalaciones en general y a los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratos y que no sean objeto de penalización, mediante póliza de responsabilidad civil por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar al Instituto FONACOT, equivalente al 1% del monto del contrato, por falta de la diligencia, acciones u omisión de hecho o de derecho que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados. Dicha póliza de responsabilidad Civil deberá ser entregada al Administrador del Contrato dentro de los primeros 10 días naturales, después de la notificación de adjudicación.

23 PENALIZACIONES

23.1 Penalizaciones.

No.	Nivel de Servicio	Medición	Monto
1	Presentación del equipo de trabajo del proveedor adjudicado	A partir del inicio del servicio dentro de los primeros 5 días naturales, el proveedor adjudicado deberá de realizar la presentación inicial del proyecto en las oficinas del Instituto FONACOT, ubicadas en Plaza de la Republica No. 32, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06730, Ciudad de México	1% del monto total facturable del mes en cuestión, por cada día natural de atraso por los servicios no prestados oportunamente y su rescisión al acumular el 10% del valor total del contrato.
2	Tiempo máximo de reemplazo por recurso solicitado por el administrador del contrato	05 días hábiles como máximo para reemplazar un recurso	1% del monto total facturable del mes en cuestión, por cada día natural de atraso por los servicios no prestados oportunamente y su rescisión al acumular el 10% del valor total del contrato.
3	Tiempo máximo de reemplazo por recurso solicitado por el proveedor o por baja voluntaria del recurso	05 días hábiles como máximo para reemplazar un recurso	1% del monto total facturable del mes en cuestión, por cada día natural de atraso por los servicios no prestados oportunamente y su rescisión al acumular el 10% del valor total del contrato.
4	Cumplimiento de entregables	Fecha establecida en el plan de trabajo detallado formalizado.	1% del monto total facturable del mes en



SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS
PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO

			<p>cuestión, por cada día natural de atraso por los servicios no prestados oportunamente y su rescisión al acumular el 10% del valor total del contrato.</p>
5	<p>Tiempo máximo para incorporar nuevo personal</p>	<p>Días naturales acordados entre el proveedor adjudicado del servicio y el administrador del contrato</p>	<p>1% del monto total facturable del mes en cuestión, por cada día natural de atraso por los servicios no prestados oportunamente y su rescisión al acumular el 10% del valor total del contrato.</p>

24 CONFIDENCIALIDAD

Con motivo de la prestación de los servicios solicitados por el Instituto FONACOT, proporcionará al prestador del servicio toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el prestador del servicio se deberá obligar a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del servicio solicitado el prestador del servicio desarrolle, será propiedad exclusiva del Instituto FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad industrial, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y de la Ley Federal de Protección de datos Personales en Posesión de los particulares, debiendo el prestador del servicio guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del Instituto FONACOT.

Lo anterior debe entenderse, como que el prestador del servicio se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización del instituto FONACOT, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público competente.

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

Con el propósito de fortalecer la confidencialidad así como mantener actualizado el compromiso de secrecía, el proveedor adjudicado, al inicio del servicio deberá solicitar a todo su personal involucrado en el servicio, firmar un acta responsiva y deberá entregarla a los administradores del contrato manifestando cumplir con lo siguiente:

- La utilización de la Información Confidencial que sea proporcionada al proveedor adjudicado, este se obliga a:
 - Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo del servicio únicamente para prestar el objeto de este contrato
 - Limitar la revelación de la información y documentación a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla, haciéndose responsable del uso que dichas personas puedan hacer de la misma.
 - No hacer copias de la información, sin autorización por escrito del Instituto FONACOT.
 - No revelar a ningún tercero la información sin la previa autorización por escrito del Instituto FONACOT.
 - Una vez concluida la vigencia del servicio, el proveedor adjudicado entregara al Instituto FONACOT todo el material y copias que contenga la información confidencial recabada o que le haya sido proporcionada por el Instituto FONACOT, así como la documentación e información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida con motivo del desempeño de sus actividades materia del servicio.
 - El personal que se incorpore posteriormente por cualquier motivo, deberá de firmar esta responsiva.

Todas la responsivas originales deberán de ser entregadas al Administrador del Contrato.

25 ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

El administrador del contrato será el titular de la Subdirección General de Recuperación y Cartera, quien será el responsable de supervisar, coordinar la prestación del servicio, autorizar las facturas y administrar el contrato de acuerdo a lo señalado en este Anexo Técnico.

26 PLAZO PARA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

En caso fortuito o fuerza mayor, el plazo de suspensión no podrá ser mayor a 10 días naturales

STPS

SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO



Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT) Anexo Técnico



SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO

27 FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA.

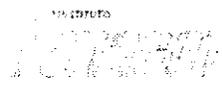
Concepto	Precio Unitario	Periodicidad	Total
Convenios de Colaboración con Aseguradoras			
Análisis de entorno de Mercado			
Modelo de Distribución de Pérdidas Agregadas, prima pura de riesgo.			
Análisis de las condiciones del mercado nacional e internacional			
Estado de cuenta de Reclamaciones			
Entrega de Endosos			
Estado de cuenta de Altas			
Seguimiento de conciliaciones			
Modelo de Estimación de Rango de Primas de Riesgo y de Tarifa.			
Convenios de conciliación			
Estadística de Movimientos Altas y Bajas de la póliza o Reclamos de la misma.			
Diagnóstico para automatización de procesos			
Análisis de sensibilidad macroeconómica.			
Indicadores Estocásticos			
Subtotal			
IVA			
TOTAL			

(Cantidad del precio del servicio con letra: _____)

LOS PRECIOS SON VIGENTES EN EL MOMENTO DE LA APERTURA DE LAS PROPUESTAS Y FIRMES E INCONDICIONADOS, DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO.

Notas:

- El pago se realizará de acuerdo a los rubros plasmados en este formato de Propuesta Económica, junto con los entregables que apliquen y de conformidad con las fechas establecidas en el numeral "15 ENTREGABLES" del presente documento.
- En la propuesta económica deberá señalarse de manera expresa, por escrito, que los precios son en pesos mexicanos (moneda nacional), así como también se



deberá incluir el impuesto al valor agregado aplicable, en hojas preferentemente membretadas del proveedor adjudicado.

- c. Los precios serán cubiertos dentro de la forma de pago fijada por este documento de Anexo Técnico.
 - d. La propuesta económica deberá detallar el precio unitario por mes de cada uno de los rubros plasmados en el formato de la propuesta económica sin incluir IVA y dejando un precio neto (el precio debe incluir, descuentos, bonificaciones, entre otros cargos).
- Los precios son vigentes en el momento de la apertura de las propuestas y firmes e incondicionados, durante la vigencia del contrato.
 - El presente documento podrá ser reproducido por cada proveedor en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.

28 GLOSARIO.

Para efectos del presente Anexo Técnico.

No.	Elemento	Descripción
41.1.	ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO.	Es una disciplina que permite que cualquier tipo de proyectos sea exitoso, no solo porque logra llegar a su objetivo, sino porque lo hace dentro del plazo establecido, dentro del presupuesto, optimizando
41.2.	ITIL	(<i>Information Technology Infrastructure Library</i>). Biblioteca de infraestructura de Tecnologías de Información.
41.3.	TOGAF	(<i>The open group architecture framework</i>). Es un esquema (o marco de trabajo) de Arquitectura Empresarial que proporciona un enfoque para el diseño, planificación, implementación y gobierno de una arquitectura empresarial de información.
41.4.	ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.	Titular de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, funcionario público del Instituto FONACOT designado para administrar los servicios a contratar, así como a al líder para cada uno de los proyectos de desarrollo de aplicaciones y/o responsable del soporte técnico a aplicaciones en producción.
41.5.	PMI.	(<i>Project Management Institute</i>), Instituto de Administración de Proyectos que emite las mejores prácticas de gestión de proyectos.
41.6.	PMP.	(<i>Project Management Professional</i>). Es una certificación de experiencia en gestión de proyectos ofrecida por el Project Management Institute.
41.7.	PLAN DE TRABAJO DETALLADO.	Es un artefacto donde el proveedor adjudicado deberá de describir las actividades, la asignación de sus recursos y los tiempos y movimientos del trabajo a realizar la construcción de la solución, por lo cual, la principal función de este artefacto es formalizar la ejecución de un proyecto específico.
41.8.	SLA'S.	(<i>Service Level Agreement</i>). Niveles de servicio acordados por el negocio.
41.9.	LAASSP	Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
41.10.	Reglamento LAASSP	Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

ANEXO 2

PROPUESTA ECONÓMICA

El presente Anexo consta de 03 páginas, que van numeradas de la 01 a la 03, anexo que una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del Contrato No. I-SD-2017-171.

Vo.Bo. del Área Requirente _____





PROPUESTA ECONÓMICA

Ciudad de México, a 28 de septiembre de 2017.



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

Asunto: Propuesta económica

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECUPERACIÓN Y CARTERA

C.P. Marcela Berenice Roldán Moreno, representante legal de la empresa denominada **Grupo Dielsale, S.A. de C.V.**, por éste medio vengo a hacer de su conocimiento la propuesta económica de mi representada relativa a la solicitud del Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito, identificado con el número de expediente 1496507 y referencia de expediente 12 SDI FINANCIERA. De esta manera, se hace la propuesta en los siguientes términos:

Concepto	Precio Unitario	Periodicidad	Total
Convenios de Colaboración con Aseguradoras	31,969.00	Anual	95,907.00
Análisis de entorno de Mercado	33,023.00	Semestral	198,138.00
Modelo de Distribución de Pérdidas Agregadas, prima pura de riesgo.	36,536.00	Semestral	219,216.00
Análisis de las condiciones del mercado nacional e internacional	31,618.00	Semestral	189,708.00
Estado de cuenta de Reclamaciones	53,009.00	Mensual	1,908,324.00
Entrega de Endosos	53,555.00	Semestral	321,330.00
Estado de cuenta de Altas	51,370.00	Mensual	1,849,320.00
Seguimiento de conciliaciones	57,381.00	Mensual	2,065,716.00
Modelo de Estimación de Rango de Primas de Riesgo y de Tarifa.	37,239.00	Anual	111,717.00
Convenios de conciliación	51,916.00	Anual	155,748.00
Estadística de Movimientos Altas y Bajas de la póliza o Reclamos de la misma.	34,780.00	Mensual	1,252,080.00
Diagnóstico para automatización de procesos	745,952.00	Trimestral	8,951,424.00
Análisis de sensibilidad macroeconómica	33,023.00	Semestral	198,138.00
Indicadores estocásticos	34,077.00	Trimestral	408,924.00
Subtotal			17,925,690.00
IVA			2,868,110.40
TOTAL			20,793,800.40

Precio total: VEINTE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS PESOS 40/100 M.N.



De conformidad con el formato de propuesta económica, los precios son vigentes en el momento de la apertura de las propuestas y firmes e incondicionados, durante la vigencia del servicio.

Reciba un saludo cordial.

C.P. MARCELA BERENICE ROLDÁN MORENO
Grupo Dielsale, S.A. de C.V.