



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN DE LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN PÚBLICA DE CARÁCTER NACIONAL ELECTRÓNICA

(LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025)

**SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO Y ATENCIÓN POR
MEDIOS REMOTOS**



ÍNDICE

I.	DATOS GENERALES O DE IDENTIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA.....	5
1.1	NOMBRE DE LA CONVOCANTE, ÁREA CONTRATANTE Y DOMICILIO.	5
1.2	MEDIO Y CARÁCTER DE LA LICITACIÓN.....	5
1.3	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA CONVOCATORIA DE LICITACIÓN.	5
1.4	PERIODO DE LA CONTRATACIÓN.	5
1.5	EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN.....	5
1.6	IDIOMA DE LAS PROPOSICIONES.....	5
1.7	DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA.	6
II.	OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN PÚBLICA.....	6
2.1	OBJETO DE LA LICITACIÓN.	6
2.2	PARTIDAS QUE INTEGRAN LA LICITACIÓN.....	6
2.3	NORMAS OFICIALES MEXICANAS O ESTÁNDARES, SEGÚN PROCEDA Y, EN SU CASO, LAS NORMAS INTERNACIONALES.	6
2.4	TIPO DE CONTRATACIÓN.....	6
2.5	ADJUDICACIÓN E INFORMACIÓN RELATIVA A LA LICITACIÓN.	7
2.5.1	ADJUDICACIÓN.....	7
2.5.2	ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA LICITACIÓN.	7
2.5.3	MONEDA.....	7
2.5.4	ANTICIPOS.	7
2.5.5	IMPUESTOS.	8
2.5.6	CONDICIONES DE PAGO.....	8
2.5.7	CESIÓN DE DERECHOS DE COBRO.	9
2.5.8	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.....	9
2.5.9	DIVISIBILIDAD O INDIVISIBILIDAD DE LAS OBLIGACIONES A GARANTIZAR:	10
2.5.10	MODELO DEL CONTRATO.....	10
III.	FORMA Y TÉRMINOS QUE REGISTRARÁN LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN	10
3.1.	REDUCCIÓN DE PLAZOS	11
3.2.	CONSULTA DE LA CONVOCATORIA.....	11
3.3.	CALENDARIO DE EVENTOS POR MEDIO DE COMPRAS MX	11
3.4.	VISITAS A INSTALACIONES	11
3.5.	LUGAR EN DONDE SE LLEVARÁN A CABO LOS ACTOS PÚBLICOS DE LA LICITACIÓN.	12
3.6.	ACTOS DE LA LICITACIÓN	12
3.7.	LA JUNTA DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA.....	12
3.8.	ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.....	13
3.9.	VIGENCIA DE PROPOSICIONES.....	15
3.10.	PROPOSICIÓN ÚNICA.....	15
3.11.	PRESENTACIÓN CONJUNTA DE PROPOSICIONES.....	15
3.12.	ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD.....	16
3.13.	RÚBRICA DE PROPUESTAS EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.....	17
3.14.	ACTO DE FALLO.....	17
3.15.	FIRMA DEL CONTRATO.....	17
3.16.	MODIFICACIONES AL CONTRATO.	20

IV.	REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA LICITACIÓN	20
4.1.	DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA	20
4.1.1.	IDENTIFICACIÓN OFICIAL.	20
4.1.2.	ESCRITO DE ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD.	20
4.1.3.	CORREO ELECTRÓNICO	21
4.1.4.	DECLARACIÓN ESCRITA DE LOS ARTÍCULOS 71 Y 90 DE LA LEY.	21
4.1.5.	DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD.	21
4.1.6.	MANIFESTACIÓN DE LAS MIPYMES.	21
4.1.7.	MANIFESTACIÓN DE NACIONALIDAD.....	22
4.1.8.	COPIA DEL CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA.....	22
4.1.9.	ESCRITO DE NO ACEPTACIÓN DE PROPOSICIONES.....	22
4.2.	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA-ECONÓMICA.....	22
4.2.1.	PROPUESTA TÉCNICA.	22
4.2.2.	PROPUESTA ECONÓMICA.	23
4.2.3.	PROPOSICIONES FIRMADAS ELECTRÓNICAMENTE	23
4.3.	DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA QUE NO AFECTA LA SOLVENCIA	23
4.3.1.	ESCRITO DE CONFORMIDAD.	23
4.3.2.	MANIFIESTO DE NO DESEMPEÑAR EMPLEO, CARGO O COMISIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO.....	23
4.3.3.	DECLARACIÓN DE CONOCER EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	23
4.3.4.	OPINIÓN POSITIVA DEL SAT.....	24
4.3.5.	OPINIÓN POSITIVA DEL IMSS.	24
4.3.6.	CONSTANCIA DEL INFONAVIT.	24
4.3.7.	ACUSE DEL MANIFIESTO DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS	24
4.3.8.	MANIFIESTO DE CONOCER Y REGISTRARSE EN EL MÓDULO DE FORMALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS JURÍDICOS.....	24
4.3.9.	REGISTRO AL PADRÓN PÚBLICO DE CONTRATISTAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS U OBRAS ESPECIALIZADAS (REPSE).....	25
V.	CRITERIO DE EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.....	25
5.1.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	25
5.2.	CRITERIO DE EVALUACIÓN PUNTOS Y PORCENTAJES.....	25
5.3.	REQUISITOS CUYO INCUMPLIMIENTO NO AFECTA LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN. 34	
5.4.	CAUSALES POR LAS QUE SE DESECHARÁN PROPOSICIONES Y SE DESCALIFICARÁN A LOS LICITANTES.	34
VI.	DOCUMENTOS Y DATOS QUE DEBEN DE PRESENTAR LOS LICITANTES.....	35
VII.	INCONFORMIDADES.....	35
7.1.	CONTROVERSIAS.	35
VIII.	FORMATOS QUE AGILICEN LA PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.....	36
IX.	ASPECTOS GENERALES.....	37
9.1.	CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.....	37
9.2.	CAUSALES PARA DECLARAR DESIERTA LA LICITACIÓN.	37
9.3.	PENAS CONVENCIONALES, DEDUCTIVAS Y PENAS CONTRACTUALES.....	37
9.3.1.	PENAS CONVENCIONALES.....	37



9.3.2.	DEDUCTIVAS	40
9.5.	PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL	41
9.6.	SANCIONES.	41
9.7.	CONDICIONES GENERALES.	41

I. DATOS GENERALES O DE IDENTIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA

1.1 NOMBRE DE LA CONVOCANTE, ÁREA CONTRATANTE Y DOMICILIO.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros “**LA CONDUSEF**”, en cumplimiento a las disposiciones que establece el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los artículos 33, 35 fracción I, 36, 39 fracción I, 40, 41, y 42 segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia, a través de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, ubicada en Avenida Insurgentes Sur 762, quinto piso, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, con teléfono 55 5448-7000 extensión 7069, convoca a proveedores mexicanos a participar en la Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025, relativa al “Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos”.

1.2 MEDIO Y CARÁCTER DE LA LICITACIÓN.

La presente licitación será de carácter **nacional**, el medio de participación será **electrónica**, es decir, los licitantes podrán participar exclusivamente a través de la Plataforma Compras MX, la o las juntas de aclaraciones, el acto de presentación y apertura de proposiciones, así como el acto de fallo sólo se realizarán a través de la Plataforma Compras MX y sin la presencia de los licitantes en dichos actos. **No se acepta la participación mediante el uso del servicio postal o de mensajerías.**

1.3 NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA CONVOCATORIA DE LICITACIÓN.

El número de identificación asignado a la convocatoria de esta licitación por la Plataforma Compras MX es: LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025.

1.4 PERIODO DE LA CONTRATACIÓN.

El periodo del contrato será a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2027. Los servicios que se contraten a través de esta licitación serán prestados conforme a lo establecido en el **ANEXO No. 1, “ANEXO TÉCNICO”**, de la presente convocatoria.

1.5 EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN

El presente procedimiento será cubierto con recursos fiscales de cada uno de los ejercicios 2025, 2026 y 2027, en términos del artículo 33 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La contratación de este servicio estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria para el ejercicio fiscal 2026 y 2027, por lo que sus efectos estarán condicionados a la existencia de los recursos presupuestarios respectivos, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para las partes.

1.6 IDIOMA DE LAS PROPOSICIONES.

La presentación de las propuestas invariablemente deberá ser en **idioma español**, en caso de presentarse alguna información adicional, esta podrá presentarse en otro idioma, pero deberá acompañarse de una traducción simple al español.

1.7 DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA.

La CONDUSEF cuenta con presupuesto autorizado en la partida presupuestal 31904 Servicios integrales de infraestructura de cómputo, con base en la suficiencia presupuestal con número de folio RC 185 para el ejercicio 2025, conformidad con el artículo 33 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La contratación de este servicio estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria para el ejercicio fiscal 2026 y 2027, por lo que sus efectos estarán condicionados a la existencia de los recursos presupuestarios respectivos, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para las partes.

II. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN PÚBLICA

2.1 OBJETO DE LA LICITACIÓN.

“LA CONDUSEF” tiene la necesidad de llevar a cabo la contratación de “Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos”, de acuerdo con las características y requisitos que se definen en el **ANEXO No. 1, “ANEXO TÉCNICO”** de la presente convocatoria.

2.2 PARTIDAS QUE INTEGRAN LA LICITACIÓN.

Esta contratación está integrada por **1 partida, la cual deberá** cotizarse de conformidad con el **ANEXO No. 2 “CÉDULA DE OFERTA ECONÓMICA”, y será adjudicada a un solo licitante.**

2.3 NORMAS OFICIALES MEXICANAS O ESTÁNDARES, SEGÚN PROCEDA Y, EN SU CASO, LAS NORMAS INTERNACIONALES.

Deberá contar y adjuntar a su propuesta las certificaciones ISO/IEC 20000-1 e ISO 27001:2013 que garanticen la entrega del servicio con la calidad necesaria.

El licitante deberá asegurarse que la prestación del servicio que administre se otorgue cumpliendo con todas y cada una de las normas oficiales mexicanas o estándares, según proceda y, en su caso, las normas internacionales, de conformidad con la Ley de Infraestructura de la Calidad y en términos de lo establecido en el Anexo Técnico.

2.4 TIPO DE CONTRATACIÓN.

“LA CONDUSEF” celebrará Con fundamento en los artículos 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 de su Reglamento, “LA CONDUSEF” celebrará un contrato abierto con el licitante que resulte ganador.

Con un presupuesto mínimo de \$7,920,000.00 (Siete millones novecientos veinte mil pesos 00/100 M.N.) y un máximo de \$19,800,000.00 (Diecinueve millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado.

2.5 ADJUDICACIÓN E INFORMACIÓN RELATIVA A LA LICITACIÓN.

2.5.1 ADJUDICACIÓN.

Con fundamento en los artículos 40 fracción XIV y 48 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una vez hecha la evaluación de las proposiciones, la adjudicación será por la totalidad del contrato al licitante cuya propuesta resulte solvente, porque cumple con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en esta convocatoria, y por lo tanto garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas, y que haya obtenido el mejor resultado en la evaluación combinada de puntos y porcentajes.

Si derivado de los resultados de evaluación, se obtuviera un empate en las proposiciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 48, trasantepenúltimo y antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 54 de su Reglamento, la adjudicación se efectuará en favor de aquel licitante que sea integrante del sector de las micro, pequeñas y medianas empresas nacionales; en el caso de que ambas cumplan este requisito, la adjudicación será al licitante que resulte ganador del sorteo por insaculación que celebre **"LA CONDUSEF"** en el acto de fallo, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada proposición que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá **en primer lugar el boleto del licitante ganador** y posteriormente los demás boletos empatados, con lo que se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones.

2.5.2 ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA LICITACIÓN.

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, o el Servidor Público que lo sustituya, será el responsable de dar por recibidos los servicios objeto de la presente licitación, además, tendrá las facultades de verificar directa o indirectamente el cumplimiento del Contrato que se formalice, de acuerdo a lo contenido en el Anexo Técnico.

El Jefe de Departamento de Redes y Telecomunicaciones, o el Servidor Público que lo sustituya, será responsable de supervisar el servicio objeto del Contrato, de acuerdo a lo establecido en las Anexo Técnico. Por lo anterior, podrá apoyarse de personal necesario para llevar a cabo la revisión de los servicios e informar y reportar las deficiencias en los mismos.

Se entenderá por aceptado los servicios, cuando el proveedor cumpla en todo momento lo establecido en la presente convocatoria, sus anexos y, en su caso, las modificaciones a la misma; así como lo estipulado en el contrato respectivo. En tanto ello no se cumpla, los servicios se deberán tener por no aceptados.

2.5.3 MONEDA.

Los licitantes participantes deberán presentar su proposición en moneda nacional. De conformidad con el artículo 65 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los precios ofertados permanecerán firmes durante la vigencia del contrato correspondiente, no aceptándose modificaciones a los mismos.

2.5.4 ANTICIPOS.

No se otorgarán anticipos para esta Licitación.

2.5.5 IMPUESTOS.

Los impuestos que se deriven del cumplimiento de las obligaciones que se establezcan en el contrato a celebrar con el licitante que resulte ganador, serán pagados conforme a los ordenamientos fiscales aplicables vigentes.

2.5.6 CONDICIONES DE PAGO.

El pago será mensual, a mes vencido, en moneda nacional, por el mismo precio ofertado, por los servicios efectivamente prestados y que se encuentren verificados con su respectivo entregable.

El pago se realizará dentro de los 17 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que el proveedor presente el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) mismo que deberá cumplir con la legislación fiscal vigente y se cuente con la autorización de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, previa verificación de la prestación de los servicios en tiempo y de conformidad con el Anexo Técnico, que realice el área supervisora, así como de aceptar la factura y con ello validar la prestación de los servicios y con el visto bueno de pago por parte de la Dirección de Planeación y Finanzas. Se realizará mediante transferencia electrónica de fondos a la cuenta de cheques que para ese efecto señale el licitante ganador.

El CFDI referido en este numeral deberá estar acompañado de las copias del o los comprobantes que acrediten que el servicio fue prestado por parte del licitante ganador en tiempo y a satisfacción de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Se entenderá por aceptado el servicio, cuando el proveedor cumpla en todo momento lo establecido en la presente convocatoria, sus anexos y, en su caso, las modificaciones a la misma; así como lo estipulado en el contrato respectivo. En tanto ello no se cumpla, el servicio se deberá tener por no aceptado.

En el CFDI correspondiente deberá desglosarse el Impuesto al Valor Agregado; cuando se trate de alguna persona física con actividad empresarial, deberá incluir también la retención correspondiente de acuerdo a la legislación fiscal vigente.

En caso de que los CFDI sean devueltos por algún error o deficiencia, **"LA CONDUSEF"** dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción indicará por escrito al licitante ganador las deficiencias que deba corregir de conformidad con el artículo 90 del Reglamento de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. El periodo que transcorre a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el proveedor presente las correcciones no se computará para efectos del artículo 73 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso que el Administrador del Contrato haya determinado alguna pena convencional, podrá solicitar al proveedor que al momento de presentar la factura para el pago (CFDI de Ingreso) por los servicios prestados, acompañe una Nota de Crédito (CFDI de Egreso) por el monto de la pena convencional, en términos del segundo párrafo del artículo 95 del RLAASSP.

De conformidad a las DISPOSICIONES Generales a las que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como las empresas productivas del Estado, para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 24 de julio de 2020, **"LA CONDUSEF"** incorporará a este

programa y dará de alta en el mismo la totalidad de las cuentas por pagar al licitante ganador; para ello, el CFDI aceptado se registrará en dicho Programa dentro de los 15 días naturales posteriores a su recepción, misma que podrá ser consultada en línea en la dirección electrónica www.nafin.gob.mx, a efecto de que el licitante ganador pueda ejercer la cesión de derechos de cobro al intermediario financiero seleccionado por el licitante ganador entre los registrados en dicha cadena, en los términos del penúltimo párrafo del artículo 67 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El pago por el costo de la intermediación financiera por las operaciones derivadas del pago a través de este Programa, corresponderá al licitante ganador.

2.5.7 CESIÓN DE DERECHOS DE COBRO.

El licitante ganador no podrá ceder en forma parcial o total a favor de cualquier otra persona, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato correspondiente, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso deberá contar con el consentimiento previo por escrito de **"LA CONDUSEF"**, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de conformidad con el artículo 67 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

2.5.8 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

El licitante que resulte ganador deberá garantizar el cumplimiento del contrato que le sea adjudicado, por un equivalente al 10 % del importe máximo del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, para lo cual el licitante podrá utilizar el **ANEXO No. 14 "FORMATO CON EL TEXTO QUE DEBE CONTENER LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO"**.

La presentación de esta garantía deberá ser mediante cualquiera de los siguientes instrumentos:

- Depósito de dinero constituido, a través de certificado o billete de depósito;
- Fianza;
- Seguro de caución
- Depósito de dinero constituido ante la CONDUSEF;
- Carta de crédito irrevocable.

Esta garantía deberá ser entregada **a más tardar dentro de los diez días naturales** siguientes a la firma del contrato de conformidad con los artículos 69, fracción II y último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85, fracción III de su Reglamento.

LA FALTA DE PRESENTACIÓN DE ESTA GARANTÍA, EN EL PLAZO ESTIPULADO, DARÁ COMO CONSECUENCIA LA RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.

En caso de que **"LA CONDUSEF"** otorgue ampliación al contrato; el licitante ganador deberá gestionar las modificaciones correspondientes que garanticen el cumplimiento de la ampliación.

En caso de que la garantía se constituya a través de una fianza, la póliza de garantía deberá prever, como mínimo, las siguientes declaraciones:

- I) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato.

II) Que, para liberar la fianza, será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de **"LA CONDUSEF"**.

III) Que la fianza estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente y;

IV) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

Nota: Para la liberación de la fianza será necesaria la solicitud por escrito del interesado.

La garantía que en su caso se constituya para el cumplimiento del contrato, se hará efectiva por **"LA CONDUSEF"**, cuando se presente de manera enunciativa y no limitativa alguno de los siguientes casos:

- a. Previa rescisión del contrato.
- b. Cuando se haya vencido el plazo para la prestación de los servicios y el proveedor por sí mismo o a requerimiento de "LA CONDUSEF", no sustente debidamente las razones del incumplimiento, previo agotamiento de las penas convencionales respectivas.
- c. "LA CONDUSEF" podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato, cuando el proveedor preste el servicio en forma diferente a lo solicitado en la presente convocatoria o incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en las mismas, previo procedimiento de rescisión.
- d. "LA CONDUSEF" podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento, cuando la suma de las penas convencionales o deducciones alcancen de manera proporcional el monto de la garantía de cumplimiento.

2.5.9 DIVISIBILIDAD O INDIVISIBILIDAD DE LAS OBLIGACIONES A GARANTIZAR:

En concordancia con lo dispuesto por el artículo 81 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con relación al artículo 2003 del Código Civil Federal y atendiendo a que los servicios objeto de esta contratación, que se presten parcialmente no resultarían útiles, aprovechables o funcionales, se considera indivisible la ejecución de la garantía de cumplimiento para las obligaciones contractuales que se deriven a consecuencia del presente procedimiento.

2.5.10 MODELO DEL CONTRATO.

El contrato que se adjunta como **ANEXO No. 13 "MODELO DEL CONTRATO"**, forma parte integral de esta convocatoria, el cual se ajustará a las características específicas de cada bien o servicio a contratar.

III. FORMA Y TÉRMINOS QUE REGISTRARÁN LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN

Esta contratación se efectuará de conformidad con lo previsto en el Título Segundo "De Los Procedimientos de Contratación", Capítulo Tercero "de la Licitación Pública" de "La Ley", y los correlativos aplicables del "Reglamento".

3.1. REDUCCIÓN DE PLAZOS

No se aplicará reducción de plazos para esta convocatoria.

Para la presentación y apertura de proposiciones, NO se aplicará reducción de plazos, sujetándose a lo establecido en el artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 43 de su Reglamento.

3.2. CONSULTA DE LA CONVOCATORIA

Con fundamento en el artículo 41 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la publicación de la convocatoria se realiza a través de Internet, en **Compras MX** en la dirección <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx/> y su obtención será gratuita. De forma simultánea se envía para su publicación en el Diario Oficial de la Federación, un resumen de la convocatoria a la licitación.

Asimismo, **"LA CONDUSEF"** pone a disposición de cualquier persona para su consulta, el texto impreso de la convocatoria en la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, ubicada en Avenida Insurgentes Sur 762, quinto piso, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, a partir de la fecha de su publicación y hasta el 08 de septiembre de 2025, en un horario de 9:00 a 16:00 horas, con Verónica Meléndez Valdez, designada mediante Oficio VPA/249/2025, para continuar con la gestión de los asuntos de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, a partir del 05 de agosto de 2025, por lo que será de la exclusiva responsabilidad de los interesados acudir a enterarse de su contenido.

"LA CONDUSEF" podrá modificar los plazos u otros aspectos establecidos en esta convocatoria a partir de la fecha en que sea publicada en Compras MX y hasta el séptimo día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, debiendo difundir dichas modificaciones en Compras MX, a más tardar el día hábil siguiente a aquel en que se efectúen, en apego a lo establecido en el artículo 43 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

3.3. CALENDARIO DE EVENTOS POR MEDIO DE COMPRAS MX

"LA CONDUSEF" da a conocer las fechas y horarios de los eventos del presente procedimiento, los cuales se describen a continuación:

Etapas	Fecha	Horario
Junta de Aclaraciones	02 de septiembre de 2025	10:00 horas
Acto de presentación y apertura de proposiciones	09 de septiembre de 2025	10:00 horas
Acto de Fallo	12 de septiembre de 2025	13:00 horas

3.4. VISITAS A INSTALACIONES

No habrá visita a las instalaciones.

3.5. LUGAR EN DONDE SE LLEVARÁN A CABO LOS ACTOS PÚBLICOS DE LA LICITACIÓN.

Los actos se realizarán a través de **Compras MX** y sin la presencia de los licitantes en dichos actos, mismos que se llevarán a cabo en la sala del piso 5 ubicada en Avenida Insurgentes Sur 762, quinto piso, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México. En las fechas antes señaladas en el numeral **3.3** de la presente convocatoria.

3.6. ACTOS DE LA LICITACIÓN

Los actos que forman parte del procedimiento de esta Licitación, se realizarán puntualmente el día, hora y lugar que se indican en esta Convocatoria, levantándose en cada uno de ellos acta circunstanciada, las cuales serán firmadas por los servidores públicos que hubieran asistido e incorporadas en la Plataforma **Compras MX** al concluir dichos actos, en la sección de difusión al público en general, como se establece en el "Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado **Compras MX**".

Por tratarse de un procedimiento electrónico, queda bajo la responsabilidad de los licitantes darse de alta en la Plataforma Compras MX para poder participar.

3.7. LA JUNTA DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA.

La Junta de Aclaraciones, se desarrollará en los tiempos y conforme lo establecen los Artículos 43, 44 y 49s de "La Ley" así como los Artículos 45 y 46 del "Reglamento".

Los acuerdos y modificaciones que se tomen en esta junta, se asentarán en el acta respectiva, mismas que formarán parte integral de esta Convocatoria y deberán ser consideradas por los licitantes en la elaboración de sus proposiciones.

Las modificaciones que se mencionan en el párrafo anterior en ningún caso podrán consistir en la sustitución de los servicios requeridos y convocados originalmente, adición de otros de distintos rubros o en variación significativa de sus características. Estas modificaciones serán difundidas en Compras MX, a más tardar el día hábil siguiente a aquel en que fueron efectuadas.

"**LA CONDUSEF**" podrá celebrar las juntas de aclaraciones que se consideren necesarias, atendiendo a las características de los servicios objeto de esta Licitación, por lo que, de ser el caso, al concluir la primera junta de aclaraciones podrá señalarse la fecha y hora para la celebración de una segunda o ulteriores juntas.

Con la finalidad de agilizar la junta de aclaraciones, los licitantes deberán enviar sus solicitudes de aclaraciones a la convocatoria de esta licitación, a través y como lo establece la Plataforma Compras MX (Sistema electrónico de información pública gubernamental en materia de contrataciones públicas). En el entendido que el envío de solicitud de aclaraciones a los aspectos de la convocatoria, podrán hacer el envío de sus consultas a partir de que el procedimiento se encuentre en estatus de vigente y hasta 24 horas previas a la fecha del evento de junta de aclaraciones **a más tardar a las 10:00 horas del 01 de septiembre de 2025.**



De acuerdo con la Guía Técnica para licitantes sobre el uso y manejo de Compras MX, la Plataforma está diseñada para que las solicitudes de aclaración se realicen en formato de texto abierto a través del formulario disponible para dicho fin, no se considera el envío de archivos adjuntos.

Dependiendo del número de preguntas que tengas para la junta de aclaraciones, el registro de tus solicitudes de aclaración podrás realizarlo de manera manual o a través de una carga masiva utilizando una plantilla en archivo de Excel.

Ingresa a la sección Solicitudes de aclaración, para que esta sección esté activa, debiste previamente haber firmado el manifiesto de expresión de interés en participar en el procedimiento de contratación.

Para tal efecto se comparte enlace donde podrá consultar la **Guía Técnica para licitantes sobre el uso y manejo de Compras MX**.

<https://comprasmx.buengobierno.gob.mx/capacitacion>

IMPORTANTE: Las solicitudes de aclaraciones recibidas con posterioridad al plazo arriba señalado, no serán contestadas por resultar extemporáneas, excepto cuando el servidor público que presida la junta de aclaraciones considere necesario programar una nueva reunión para ello, respetando los plazos previstos en la Ley, de conformidad con el artículo 46 fracción VI del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El acta de la junta de aclaraciones se pondrá, al finalizar dicho evento y por un término de cinco días hábiles, a disposición de los licitantes y al público en general, fijándose aviso del lugar donde serán proporcionadas las copias, en el pizarrón de "Avisos de Licitaciones" ubicado en el quinto piso del edificio que ocupan las oficinas centrales de **"LA CONDUSEF"**, en el domicilio señalado en el primer párrafo de este punto.

Dicha acta será difundida en Compras MX para efectos de su notificación. Dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal con todos sus efectos.

A las juntas de aclaraciones y a los diferentes actos de la Licitación podrá asistir cualquier persona en calidad de observador, bajo la condición de registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos.

3.8. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.

El acto de presentación y apertura de proposiciones se llevará a través de Compras MX, y sin la presencia de los licitantes, esto de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Las proposiciones únicamente podrán ser enviadas a través de Compras MX, para la firma de éstas se emplearán los medios de identificación electrónica, en términos del artículo 50 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, de acuerdo al último párrafo del artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. **No se acepta el uso del servicio postal o de mensajerías.**

Al ingresar a Compras MX, los servidores públicos certificados para ello, revisarán que la documentación antes mencionada cumpla con los requerimientos establecidos en la convocatoria de la presente licitación, haciéndose constar la documentación presentada, sin que ello implique la evaluación de su contenido de acuerdo a lo estipulado en el artículo 46, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Los licitantes deberán presentar sus proposiciones por medios remotos de comunicación electrónica (Compras MX). Los sobres serán generados mediante el uso de tecnologías que resguarden la confidencialidad de la información de tal forma que sean inviolables, deberán ser enviados de conformidad a las disposiciones técnicas que al efecto establezca la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno. Los licitantes deberán enviar sus proposiciones preferentemente en formato PDF.

En el supuesto de que, durante el acto de presentación y apertura de proposiciones, no sea posible abrir los sobres que contengan las proposiciones enviadas a través de Compras MX, el Servidor Público que presida el acto, o el que éste designe, se comunicará vía telefónica con personal de Compras MX para que éste determine el origen y en su caso, las causas por las que no es posible abrir los sobres correspondientes; lo anterior se hará constar en el acta correspondiente. En caso de que Compras MX determine que es por causas ajenas a la voluntad de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de **"LA CONDUSEF"**, no sea posible abrir los sobres que contengan las propuestas enviadas por medios remotos de comunicación electrónica, el acto se reanudará a partir de que se restablezcan las condiciones que dieron origen a la interrupción. Salvo que los sobres en los que se incluya dicha información contengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a los programas o equipo de cómputo del licitante, el cual admitirá que se tendrá por no presentada la proposición y la demás documentación requerida por **"LA CONDUSEF"** de conformidad con el numeral 29 del "ACUERDO por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado Compras MX".

Una vez recibidas las proposiciones, el servidor público que presida el acto comenzará la revisión cuantitativa de las proposiciones recibidas por Compras MX, haciendo constar la documentación recibida, sin que ello implique la evaluación técnica, económica y administrativa de su contenido.

Para la presentación y firma de proposiciones, o en su caso, de inconformidades a través de Compras MX, **los licitantes nacionales, deberán utilizar la firma electrónica avanzada** que emite el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a lo establecido en el artículo 50, primer párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Conforme al **ANEXO No. 11 "DOCUMENTOS QUE DEBERÁN INTEGRAR LA PROPUESTA DEL LICITANTE"**, los licitantes podrán indicar la documentación que fue enviada a través de Compras MX. (La falta de presentación de este documento no será motivo para desechar la proposición)

Una vez realizada la recepción de las proposiciones se procederá al registro de la documentación recibida.

Se instrumentará acta que servirá de constancia de la celebración del acto de presentación y apertura de proposiciones, en la que se harán constar las proposiciones recibidas a través de Compras MX en tiempo



y forma; durante este acto, atendiendo al número de proposiciones presentadas en la que se hará constar, el importe total de cada una de las proposiciones; dicha acta estará disponible en Compras MX el mismo día en que se celebre cada evento, sin menoscabo de que puedan acudir a recoger las actas, en el domicilio señalado en esta Convocatoria.

Compras MX emitirá un aviso de la recepción de las proposiciones; una vez iniciada la presentación y apertura de proposiciones no se aceptará proposición alguna.

Asimismo, se señalará lugar, fecha y hora en que se dará a conocer el fallo de la licitación, esta fecha deberá quedar comprendida dentro de los 20 días naturales siguientes a la establecida para este acto y podrá diferirse, siempre que el nuevo plazo fijado no exceda de 20 días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente, conforme a lo establecido en el artículo 46 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

No se rubricará la totalidad de los documentos que integran las proposiciones, toda vez que las propuestas se encuentran resguardadas en el servidor de la Plataforma Compras MX, por lo que únicamente se imprimirán las Propuestas Económicas de los licitantes, las cuales serán rubricadas por los servidores públicos participantes, lo cual garantiza la integridad de las proposiciones. Lo anterior, en correlación en lo establecido en el numeral 3.13. de la presente convocatoria.

3.9. VIGENCIA DE PROPOSICIONES

Una vez recibidas las proposiciones en el acto de presentación y apertura, éstas no podrán ser retiradas o dejarse sin efectos, por lo que estarán vigentes dentro del procedimiento de esta licitación hasta su conclusión.

3.10. PROPOSICIÓN ÚNICA.

Los licitantes participantes sólo podrán presentar una proposición para esta licitación, la cual podrá ser de manera individual o conjunta.

3.11. PRESENTACIÓN CONJUNTA DE PROPOSICIONES.

Con fundamento en el artículo 45 párrafo tercero, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el 44 de su Reglamento, dos o más personas podrán presentar conjuntamente proposiciones sin necesidad de constituir una sociedad o nueva sociedad, en caso de personas morales, cumpliendo con los siguientes aspectos:

- A)** En la propuesta y en el contrato, se establecerán con precisión y a satisfacción de **“LA CONDUSEF”**, los términos a que cada persona se obligará, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, para lo cual deberán celebrar entre todas las personas que integran la agrupación, un convenio en los términos de la legislación aplicable, en el que se establecerán con precisión los aspectos siguientes:
 - I)** Nombre, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes de las personas integrantes, señalando, en su caso, los datos de los instrumentos públicos con los que se acredita la existencia legal de las personas morales y, de haberlas, sus reformas y modificaciones, así como el nombre de los socios, que aparezcan en éstas;



- II) Nombre y domicilio de los representantes de cada una de las personas agrupadas, señalando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación;
 - III) La designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la proposición y con el procedimiento de licitación pública;
 - IV) La descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, y
 - V) Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, ya sea en forma solidaria o mancomunada, según se convenga, para efectos del procedimiento de contratación y del contrato, en caso de que se les adjudique el mismo.
- B) La propuesta deberá ser firmada por el representante común que para ese acto haya sido designado por el grupo de personas.
- C) Únicamente podrán agruparse para presentar una proposición los interesados que no se encuentren en alguno de los supuestos a que se refieren los artículos 71 y 90 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- D) Las personas que pretendan presentar una proposición conjunta, deberán cumplir de forma individual con los requisitos establecidos para cada licitante que se consideran en los siguientes numerales de la presente Convocatoria y que a continuación se citan:
- Declaración escrita de los artículos 71 y 90 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (Solicitada en el punto 4.1.4. de la presente Convocatoria).
 - Declaración de integridad (Solicitada en el punto 4.1.5. de la presente Convocatoria).
 - Manifestación de las MIPYMES (Solicitada en el punto 4.1.6. de la presente Convocatoria).
 - Acreditación de nacionalidad (Solicitada en el punto 4.1.7. de la presente Convocatoria).

3.12. ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD.

Los licitantes, para acreditar su personalidad en el acto de presentación y apertura de proposiciones, enviarán un escrito en el que el firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con capacidad legal para comprometerse por sí o que cuenta con facultades suficientes para comprometer a su representada, mismo que deberá contener los datos siguientes:

- I) **Del licitante:** Clave del Registro Federal de Contribuyentes; nombre, domicilio, así como, en su caso, de su apoderado o representante legal. Tratándose de personas morales, además, descripción del objeto social de la empresa; identificando los datos de las **escrituras públicas con las que se acredita la existencia legal de las personas morales y de haberlas, sus reformas y modificaciones**, así como nombres de los socios que aparezcan en éstas y;
- II) **Del representante del licitante:** datos de las escrituras públicas en las que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las propuestas.
- III) **Dirección de correo electrónico**, en caso de contar con ella.

Asimismo, se aceptará la acreditación de la personalidad de los licitantes que hayan realizado el

procedimiento para comprobar su representación y capacidad legal, como personas físicas o morales mediante su inscripción en el Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA), para tal efecto deberá enviar copia de la cédula actualizada correspondiente.

Para lo anterior, los licitantes podrán utilizar el formato adjunto (**ANEXO No. 4 "FORMATO PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD DEL LICITANTE"**).

3.13. RÚBRICA DE PROPUESTAS EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.

El servidor público que presida el acto, designará al o los servidores públicos quienes rubricarán el CD o DVD en el que se almacenarán los archivos que contengan las propuestas técnicas y económicas, así como la documentación distinta de éstas, de cada licitante recibidas por Compras MX. Una vez rubricado el medio electrónico de almacenamiento, formarán parte del expediente, junto con impresión rubricada de las siguientes constancias:

- Resumen Técnico y Económico (Compras MX)
- Propuesta Económica: Se rubricará toda la propuesta

Lo anterior de conformidad a los artículos 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 39 fracción III inciso j) de su Reglamento.

3.14. ACTO DE FALLO.

El Acto de Fallo se dará a conocer a través de Compras MX. A los licitantes se les enviará por correo electrónico un aviso informándoles que el acta de fallo se encuentra a su disposición en Compras MX, conforme lo establecido en el artículo 49 cuarto párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Con la notificación del fallo por el que se adjudica el contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles, sin perjuicio de las obligaciones de las partes de firmarlo en la fecha y términos señalados en el fallo.

En caso de error aritmético, mecanográfico o de cualquier otra naturaleza, que no afecte la evaluación realizada por **"LA CONDUSEF"**, procederá la corrección en la forma y términos dispuestos por el penúltimo párrafo del artículo 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Contra el fallo no procederá recurso alguno; sin embargo, procederá la inconformidad en términos del Título Séptimo, Capítulo Primero de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

3.15. FIRMA DEL CONTRATO.

La firma del contrato que se adjudique al licitante ganador, se formalizará dentro de los quince días hábiles posteriores a la notificación del fallo a través del módulo de "Formalización de Instrumentos Jurídicos" en términos del ACUERDO por el que se incorpora como un módulo de Compras MX la aplicación denominada Formalización de Instrumentos Jurídicos; y se emiten las Disposiciones de carácter general que regulan su funcionamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre de 2020. Siendo dicho módulo aquél a través del cual las dependencias y entidades, deberán formalizar de manera electrónica



los instrumentos jurídicos que se deriven de los diversos procedimientos de contratación previstos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como generar y/o incorporar la documentación que se les requiera de los mismos.

Por lo cual los servidores públicos, proveedores, contratistas, así como los prestadores de servicios nacionales involucrados en la formalización de un instrumento jurídico, derivado de algún procedimiento de contratación realizado por las dependencias y entidades, utilizarán como medio de identificación electrónica la Firma Electrónica Avanzada (e.firma) que emite el Servicio de Administración Tributaria.

Tratándose de personas físicas o morales extranjeras involucradas en la formalización de un instrumento jurídico derivado de algún procedimiento de contratación, deberán obtener su certificado digital con alguna de las Autoridades Certificadoras de acuerdo a la Ley de Firma Electrónica Avanzada, a efecto de que utilicen el módulo de "Formalización de Instrumentos Jurídicos".

Para lo cual, en la liga electrónica <https://upcp-compranet.buengobierno.gob.mx/instrumentosjuridicos.html> puede consultar el material de apoyo para su registro al módulo de "Formalización de Instrumentos Jurídicos".

El licitante que resulte adjudicado, se presentará a más tardar dentro de los dos días hábiles posteriores a la notificación del fallo en la oficina de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, con Verónica Meléndez Valdez, designada mediante Oficio VPA/249/2025, para continuar con la gestión de los asuntos de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, a partir del 05 de agosto de 2025, que se localiza en Avenida Insurgentes Sur 762, quinto piso, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 14:00 horas, debiendo entregar original o copia certificada para su cotejo y en formato electrónico (preferentemente en CD), los siguientes **documentos vigentes con los que se acredite su existencia legal y las facultades de su representante para suscribir el contrato correspondiente:**

1. Registro Federal de Contribuyentes (RFC).
2. Identificación oficial vigente del representante o apoderado legal, quien firmará el contrato.
3. Poder notarial.
4. Tratándose de persona moral, testimonio de la escritura pública en la que conste que fue constituida conforme a las leyes mexicanas y que tiene su domicilio en el territorio nacional,
5. Modificaciones realizadas a la escritura pública.
6. Tratándose de personas físicas, copia certificada del acta de nacimiento o en su caso, carta de naturalización respectiva, expedida por la autoridad competente, así como la documentación que acredite tener su domicilio legal en el territorio nacional.
7. Comprobante de domicilio.
8. Caratula del Estado de Cuenta Bancaria (Nombre del banco, número CLABE interbancaria y número de cuenta) para el depósito correspondiente y Carta en hoja membretada del banco que confirme la titularidad, así como los detalles de la cuenta bancaria del proveedor.

9. Respuesta Positiva de la opinión emitida por el SAT, respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con lo señalado en el numeral 4.3.4. de la presente convocatoria.
10. Documento en el que conste la opinión positiva emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), sobre el cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social, de conformidad con lo señalado en el numeral 4.3.5. de la presente convocatoria.
11. Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos vigente expedido por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), de conformidad con lo señalado en el numeral 4.3.6. de la presente convocatoria.
12. Escrito firmado por sí o por medio de su Representante Legal del licitante en donde manifieste que su representada, reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervengan en el desarrollo y ejecución del servicio durante la vigencia del contrato, por lo que de igual forma será totalmente responsable del pago oportuno a dicho personal, así como de las obligaciones de las cuotas obrero patronales IMSS; de igual forma deberá entregar, en forma bimestral, al Administrador del Contrato, original y copia para cotejo y devolución, las cédulas de determinación y pagos de las cuotas obrero patronales realizadas al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT).
13. Manifiesto bajo protesta de decir verdad en el que el licitante señale que los socios o accionistas, no desempeñan empleos, cargos o comisiones en el servicio público o, en su caso, que, a pesar de desempeñarlo, de resultar contratado con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés. En el entendido que dicha manifestación se deberá hacer del conocimiento del Órgano Interno de Control, previo a la celebración del contrato, tal como se prevé en el artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, de conformidad con lo señalado en el **ANEXO No. 16** de la Convocatoria.
14. Acuse de la presentación del manifiesto en el que afirmen o nieguen los vínculos o relaciones de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el cuarto grado que tengan la propia persona, con el o los servidores públicos a que se refiere el Anexo Segundo del PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES. El citado manifiesto lo formularán *a través de la dirección electrónica www.gob.mx/sfp, siendo este medio electrónico de comunicación el único para presentarlo y el acuse de presentación del manifiesto se obtiene a través de la liga <https://manifiesto.buengobierno.gob.mx/SMP-web/loginPage.jsf>.*
15. En caso de que el licitante se encuentre en el supuesto establecido en el Artículo 15 de la Ley Federal del Trabajo, proporcionar el Registro al Padrón Público de Contratistas de Servicios Especializados u Obras Especializadas (REPSE). De no encontrarse obligado en términos del artículo 15 antes referido, de igual manera deberá manifestarlo por escrito en formato libre.

Enfatizando que el respectivo instrumento jurídico se suscribirá en el Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos, por lo que deberá estar registrado.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 105 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en el numeral 18. del Acuerdo por el que se establecen las

disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado Compras MX, se invita cordialmente al licitante ganador, en caso de no estar inscrito en el Registro Único de Proveedores y Contratistas (RUPC) en la Plataforma Compras MX, a realizar su inscripción en el mismo, conforme al procedimiento descrito en la siguiente página electrónica <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx/rupe> y, en caso de ya contar con su registro, mantener su información actualizada.

3.16. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

Cualquier modificación al contrato, deberá hacerse dentro de su vigencia, siempre y cuando el monto total de las modificaciones no rebase en conjunto el 20% de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente y el precio del servicio sea igual a lo pactado en un principio; en este supuesto no será necesario volver a solicitar la opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales ante el SAT.

IV. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA LICITACIÓN

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 39, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, solo podrán participar personas de nacionalidad mexicana.

Los licitantes **deberán adjuntar en el sistema Compras MX, en archivo PDF**, mismo que deberá contener los escritos señalados en los numerales 4.1.1. al 4.1.9., 4.2.1 al 4.2.3, 4.3.1. al 4.3.9., los cuales deberán ser dirigidos a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

De manera enunciativa más no limitativa, se informa que **la falta de presentación de alguno de los documentos señalados (en lo aplicable) en los numerales 4.1.1. al 4.1.9, y del 4.2.1 al 4.2.3, será causa de desechamiento de la proposición**, y dará lugar a la descalificación del licitante **en virtud de que su incumplimiento afecta la solvencia de la proposición**.

En caso de que el proveedor se encuentre en el Registro Único de Proveedores y Contratistas (RUPC), deberá enviar copia de la cédula actualizada correspondiente.

4.1. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA

4.1.1. IDENTIFICACIÓN OFICIAL.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 48 fracción X del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para acreditar la identidad de la persona que firma las proposiciones, tratándose de persona física, copia de una identificación oficial vigente con fotografía (Cartilla del Servicio Militar Nacional, credencial para votar expedida por el Instituto Federal Electoral o Instituto Nacional Electoral, cédula profesional o pasaporte vigentes), o en caso de persona moral, de su representante legal.

4.1.2. ESCRITO DE ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD.

Escrito en el que el firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con capacidad legal para comprometerse por sí o que cuenta con facultades suficientes para comprometer a su representada, para lo cual los licitantes podrán utilizar el formato adjunto **(ANEXO No. 4 "FORMATO PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD DEL LICITANTE")**. Lo anterior de conformidad a lo dispuesto por la fracción V del artículo



48 del Reglamento de la Ley.

Nota: Las actividades comerciales o profesionales de los licitantes participantes, deberán estar relacionadas con el objeto del contrato a celebrarse.

En caso de que el proveedor se encuentre inscrito en el Registro Único de Proveedores y Contratistas (RUPC), deberá enviar copia de la cédula actualizada correspondiente.

4.1.3. CORREO ELECTRÓNICO

Proporcionar una dirección de correo electrónico, en caso de contar con él, en formato libre.

4.1.4. DECLARACIÓN ESCRITA DE LOS ARTÍCULOS 71 Y 90 DE LA LEY.

Declaración escrita bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en los supuestos de los artículos 71 y 90 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con firma autógrafa, para lo cual los licitantes podrán utilizar el formato adjunto (**ANEXO No. 5 FORMATO DE MANIFESTACIÓN DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 71 Y 90 DE LA LEY**)

Nota: En el caso de que dos o más personas presenten conjuntamente una proposición, será necesario que cada una de ellas presente la declaración descrita en el párrafo anterior.

4.1.5. DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD.

Declaración escrita bajo protesta de decir verdad, en la que por sí mismos o a través de interpósita persona, se abstendrán de adoptar conductas, para que los servidores públicos de esta Comisión, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes, para lo cual los licitantes podrán utilizar el formato adjunto (**ANEXO No. 6 "FORMATO DE DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD"**)

Nota: En el caso de que dos o más personas presenten conjuntamente una proposición, será necesario que cada una de ellas presente la declaración descrita en el párrafo anterior.

4.1.6. MANIFESTACIÓN DE LAS MIPYMES.

Un escrito bajo protesta de decir verdad (formato libre) mencionando, el tamaño y sector al cual pertenece la empresa a la que representa, debidamente firmado por el representante legal de la misma, de acuerdo a la tabla de estratificación señalada en el **ANEXO No. 8 "FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES)"**.

En el caso de que la empresa a la cual se representa, no se encuentre dentro de la estratificación prevista en el **ANEXO No. 8**, por estar catalogada como empresa grande, bastará con manifestar por escrito que no se encuentran comprendidos en los rangos que establece el **ANEXO No. 8, "FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES)"** de la Convocatoria de esta licitación.

Nota: En el caso de que dos o más personas presenten conjuntamente una proposición, será necesario que cada una de ellas presente la declaración descrita en el párrafo anterior.

4.1.7. MANIFESTACIÓN DE NACIONALIDAD.

Manifestar por escrito bajo protesta de decir verdad, ser licitantes de nacionalidad mexicana, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Para lo anterior, los licitantes podrán utilizar el formato adjunto (**ANEXO No. 9 “FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN DE LA NACIONALIDAD DEL LICITANTE”**).

Nota: En el caso de que dos o más personas presenten conjuntamente una proposición, será necesario que cada una de ellas presente la declaración descrita en el párrafo anterior.

4.1.8. COPIA DEL CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA.

En caso de que dos o más personas presenten conjuntamente sus proposiciones para esta licitación, sin estar constituidas en una sociedad, o nueva sociedad; deberán enviar copia del convenio al que se hace alusión en el **punto 3.11** de esta Convocatoria.

4.1.9. ESCRITO DE NO ACEPTACIÓN DE PROPOSICIONES

Los licitantes deberán presentar un escrito libre mediante el cual aceptan que se tendrán como no presentadas sus proposiciones y, en su caso, la documentación requerida por la Convocante, cuando el archivo electrónico en el que se contenga las proposiciones y/o demás información no pueda abrirse por tener algún virus informático o por cualquier otra causa ajena a la Convocante, así como, aquellas proposiciones que no se encuentren firmadas en los términos señalados en el numeral 3.8. de la presente convocatoria.

Nota: En el caso de que dos o más personas presenten conjuntamente una proposición, será necesario que cada una de ellas presente la declaración descrita en el párrafo anterior.

4.2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA-ECONÓMICA

Los licitantes que presenten sus propuestas, deberán dirigirlas a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros “CONDUSEF” de acuerdo a lo siguiente:

4.2.1. PROPUESTA TÉCNICA.

La propuesta técnica de cada Licitante deberá ser enviada en formato PDF a través de Compras MX, preferentemente en papel membretado del licitante, numerando cada hoja en forma consecutiva indicando el número total de hojas (ejemplo: 1 de 10, 2 de 10... etcétera), sin tachaduras ni enmendaduras, en idioma español; la cual deberá estar firmada autógrafamente en su última hoja por la persona que tenga facultades legales para ello. Dicha propuesta técnica deberá contener las especificaciones técnicas del servicio ofertado, indicando descripción y cantidad ofertada, conforme al contenido del **ANEXO No. 1 “ANEXO TÉCNICO”** así como los documentos requeridos en el citado Anexo de esta Convocatoria. **No se aceptarán descripciones ni aceptaciones genéricas.**

La propuesta técnica deberá contar con las certificaciones que se establecen en el apartado **2.3. NORMAS OFICIALES MEXICANAS O ESTÁNDARES, SEGÚN PROCEDA Y, EN SU CASO, LAS NORMAS INTERNACIONALES.**

4.2.2. PROPUESTA ECONÓMICA.

La propuesta económica de cada Licitante deberá ser enviada en formato PDF a través de Compras MX, preferentemente en papel membretado del licitante, numerando cada hoja en forma consecutiva, indicando el número total de hojas (ejemplo: 1 de 10, 2 de 10... etcétera), sin tachaduras ni enmendaduras y con la firma autógrafa en su última hoja de la persona que tenga facultades legales para ello.

Deberá enviar el **ANEXO No. 2 "CÉDULA DE OFERTA ECONÓMICA"** tomando como base el formato que se anexa como parte integrante de esta Convocatoria. El precio deberá ser fijo, preciso y claro e indicarse en moneda nacional, anteponiendo el signo de pesos (\$), expresado en número antes de IVA y en número y letra con IVA.

4.2.3. PROPOSICIONES FIRMADAS ELECTRÓNICAMENTE

Deberá enviar a través de la Plataforma Compras MX proposiciones con el archivo de firma digital válida.

De conformidad a lo establecido en los artículos 112 y 115 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los licitantes participantes deberán manifestar cuales son los documentos e información de su proposición que contienen información confidencial, reservada o comercial reservada, siempre que tengan el derecho de reservarse la información de conformidad con las disposiciones aplicables, explicando los motivos de la clasificación. En caso de resultar aplicable, presentar el escrito firmado por el representante legal del licitante, utilizando el **ANEXO No. 10 "MANIFESTACIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DE SU PROPOSICIÓN QUE PODRÍAN CONTENER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL"**.

4.3. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA QUE NO AFECTA LA SOLVENCIA

La documentación complementaria que no afecte la solvencia de la propuesta enviada por el licitante, o su omisión no será motivo de descalificación, según su elección será la siguiente:

4.3.1. ESCRITO DE CONFORMIDAD.

Manifestar por escrito, que leyó la convocatoria y su conformidad con el contenido de la misma, sus anexos y en su caso, de sus modificaciones, para lo cual los licitantes podrán utilizar el formato adjunto **ANEXO No. 7 "FORMATO DE ESCRITO DE CONFORMIDAD CON LA CONVOCATORIA"**.

4.3.2. MANIFIESTO DE NO DESEMPEÑAR EMPLEO, CARGO O COMISIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO

En este, el particular manifieste bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés. En caso de que el proveedor sea persona moral, dichas manifestaciones deberán presentarse respecto a los socios o accionistas que ejerzan control sobre la sociedad, de conformidad con lo establecido en el artículo 49, fracción IX de Ley General de Responsabilidades Administrativas **ANEXO No. 16. "FORMATO NO DESEMPEÑAR EMPLEO, CARGO O COMISIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO"**.

4.3.3. DECLARACIÓN DE CONOCER EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

Declaración escrita en papel membretado que conoce el contenido del Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas, Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y

Concesiones. Podrá utilizar el formato establecido en el **ANEXO No. 17 MANIFIESTO DE CONOCER EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES**

4.3.4. OPINIÓN POSITIVA DEL SAT.

El licitante deberá presentar el documento en el que conste la opinión positiva por parte de la Autoridad Fiscal competente, respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y con la Regla 2.1.28. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2025, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de diciembre de 2024. Asimismo, deberán hacer público la opinión de cumplimiento en términos de la Regla 2.1.24.

4.3.5. OPINIÓN POSITIVA DEL IMSS.

El licitante deberá presentar el documento vigente en el que conste la opinión positiva emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social, sobre el cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social, de conformidad con el artículo 32-D, primero, segundo, tercero y séptimo párrafos del Código Fiscal de la Federación y con la Regla 2.1.28. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2025, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de diciembre de 2024 y con las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social del ACUERDO ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social.

4.3.6. CONSTANCIA DEL INFONAVIT.

El licitante deberá presentar la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, documento vigente expedido por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) de conformidad con el 32-D, primero, segundo, tercero y séptimo párrafos del Código Fiscal de la Federación y con la Regla 2.1.28. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2025, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de diciembre de 2024.

4.3.7. ACUSE DEL MANIFIESTO DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS

Acuse de la presentación del manifiesto en el que afirmen o nieguen los vínculos o relaciones de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el cuarto grado que tengan la propia persona, con el o los servidores públicos a que se refiere el Anexo Segundo del PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES. El citado manifiesto lo formularán en a través de la dirección electrónica <https://www.gob.mx/buengobierno>, siendo este medio electrónico de comunicación el único para presentarlo **ANEXO No. 18. "ACUSE DEL MANIFIESTO PARA ACREDITAR LA AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS"**

4.3.8. MANIFIESTO DE CONOCER Y REGISTRARSE EN EL MÓDULO DE FORMALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS JURÍDICOS

Declaración escrita en papel membretado que conoce y se estará a lo establecido en los artículos Tercero, Cuarto y demás aplicables del ACUERDO por el que se incorpora como un módulo de Compras MX la aplicación denominada Formalización de Instrumentos Jurídicos; y se emiten las Disposiciones de carácter general que regulan su funcionamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el pasado 18 de septiembre de 2020, donde se determina que todo instrumento jurídico que derive de algún procedimiento

de contratación realizado por las Dependencias y Entidades, se deberá utilizar la Firma Electrónica Avanzada (e.firma) que emite el Servicio de Administración Tributaria como medio de identificación. En consecuencia, en caso de resultar adjudicado el respectivo instrumento jurídico se suscribirá en el Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos, por lo que deberá estar registrado. En la liga electrónica <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx/mfij> puede consultar el material de apoyo para su registro en el citado módulo. **ANEXO No. 19. "MANIFIESTO DE CONOCER Y REGISTRARSE EN EL MÓDULO DE FORMALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS JURÍDICOS"**.

4.3.9. REGISTRO AL PADRÓN PÚBLICO DE CONTRATISTAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS U OBRAS ESPECIALIZADAS (REPSE)

En caso de que el licitante se encuentre en el supuesto establecido en el Artículo 15 de la Ley Federal del Trabajo que establece "Las personas físicas o morales que proporcionen los servicios de subcontratación, deberán contar con registro ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Para obtener el registro deberán acreditar estar al corriente de sus obligaciones fiscales y de seguridad social".

Al respecto el licitante deberá proporcionar el registro al Padrón Público de Contratistas de Servicios Especializados u Obras Especializadas (REPSE). Para lo cual se hace de su conocimiento que, en cumplimiento a dicha disposición, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social pone a su disposición la plataforma repse.stps.gob.mx, plataforma que le permite ingresar su solicitud de registro (**ANEXO No. 20 MANIFIESTO DE "REGISTRO AL PADRÓN PÚBLICO DE CONTRATISTAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS U OBRAS ESPECIALIZADAS (REPSE)"**).

Por otro lado, y de no encontrarse obligado en términos del artículo 15 de la Ley Federal del Trabajo, de igual manera deberá manifestarlo por escrito.

V. CRITERIO DE EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

5.1. CRITERIO DE EVALUACIÓN

El siguiente criterio se aplicará para la evaluación de las propuestas presentadas por los licitantes y para la adjudicación del contrato de conformidad con el artículo 47, de "La Ley":

5.2. CRITERIO DE EVALUACIÓN PUNTOS Y PORCENTAJES

Solamente serán evaluadas cualitativamente aquellas ofertas que cumplan cuantitativamente con las condiciones y los requerimientos legales, técnicos y económicos, establecidos en la presente convocatoria y sus anexos; así como lo derivado de sus modificaciones.

El **área requirente** del servicio verificará que las ofertas presentadas correspondan a las características y especificaciones de los servicios solicitados, haciendo la valoración que corresponda a cada requisito solicitado así como en su caso, a la omisión de los mismos, emitiendo el dictamen técnico correspondiente, el resultado de dicha revisión o análisis se dará a conocer en el fallo correspondiente.

El análisis detallado de la documentación administrativa y legal se realizará por conducto de la Dirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental.



El licitante deberá enviar por Compras MX, un archivo que contenga la documentación de los requerimientos técnicos de cada uno de los rubros que a continuación se describen.

Con la finalidad de evaluar las propuestas técnicas que presentarán los participantes en la Licitación Pública De Carácter Nacional Electrónica para la contratación del “Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos”, se utilizará el **criterio de evaluación por puntos y porcentajes**; en términos del artículo 40 fracción XVI y 47 párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; en relación con el “Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas” publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010, el presente procedimiento se adjudicará bajo el criterio de **puntos y porcentajes**, conforme al capítulo segundo, sección cuarta, numeral décimo de acuerdo a los siguientes rubros:



CONCEPTOS A EVALUAR	COMPROBANTES		PUNTOS MAXIMOS
I. CAPACIDAD DEL LICITANTE			24
a) Capacidad de los Recursos Humanos			12
El licitante cuenta con una persona certificada en Project Management Professional (PMP) con experiencia mínima de 1 año en participación de proyectos de Centro de Contacto.	El licitante deberá acreditar la siguiente certificación: • Project Management Professional Deberá presentar la siguiente documentación: • Curriculum vitae debidamente firmado del cual se desprenda el número de años con los que cuenta de experiencia en participación de proyectos de Centro de Contacto. • Copia simple de la Certificación solicitada.	3	3
El licitante no cuenta con una persona certificada en Project Management Professional (PMP) con experiencia de 1 año en participación de proyectos de Centro de Contacto.		0	
El licitante cuenta con dos personas certificadas en Desarrollo de Aplicaciones de la Solución del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos ofertada con experiencia mínima de 1 año en participación de proyectos de Centro de Contacto.	El licitante deberá acreditar la siguiente certificación: • Certificación en Desarrollo de Aplicaciones de la Solución del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos ofertada. Deberá presentar la siguiente documentación: • Curriculum vitae de las 2 personas debidamente firmado del cual se desprenda el número de años con los que cuentan de experiencia en participación de participación de proyectos de Centro de Contacto. • Copia simple de la Certificación solicitada de las 2 personas.	3	3
El licitante no cuenta con dos personas certificadas en Desarrollo de Aplicaciones de la Solución del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos ofertada con experiencia mínima de 1 año en participación de proyectos de Centro de Contacto.		0	
El licitante cuenta con dos personas certificadas en la Solución del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos ofertada con experiencia mínima de 1 año en participación de proyectos de Centro de Contacto.	El licitante deberá acreditar la siguiente certificación: • Certificación de la Solución del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos ofertada. Deberá presentar la siguiente documentación: • Curriculum vitae de las 2 personas debidamente firmado del cual se desprenda el número de años con los que cuentan de experiencia en participación de participación de proyectos de Centro de Contacto. • Copia simple de la Certificación solicitada de las 2 personas.	3	3



El licitante no cuenta con dos personas certificadas en la Solución del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos ofertada con experiencia mínima de 1 año en participación de proyectos de Centro de Contacto.	- Curriculum vitae de las 2 personas debidamente firmado del cual se desprenda el número de años con los que cuentan de experiencia en participación de participación de proyectos de Centro de Contacto. - Copia simple de la Certificación solicitada de las 2 personas.	0	
El licitante cuenta con dos personas certificadas en los procesos de ITIL FOUNDATIONS VERSIÓN 3 con experiencia mínima de 1 año en participación de proyectos de Centro de Contacto.	El licitante deberá acreditar la siguiente certificación: Certificación ITIL FOUNDATIONS VERSIÓN 3 o superior. Deberá presentar la siguiente documentación:	3	3
El licitante no cuenta con dos personas certificadas en los procesos de ITIL FOUNDATIONS Versión 3 o superior con experiencia mínima de 1 año en participación de proyectos de Centro de Contacto	- Curriculum vitae de las 2 personas debidamente firmado del cual se desprenda el número de años con los que cuentan de experiencia en participación de participación de proyectos de Centro de Contacto. - Copia simple de la Certificación solicitada de las 2 personas.	0	
b) Capacidad de los recursos económicos			10
El licitante cuenta con la Certificación ISO/IEC 27001:2013, para garantizar la confidencialidad e integración de la información de CONDUSEF, a la cual tendrá acceso el prestador del servicio.	La acreditación de la certificación debe estar avalada por una entidad certificadora autorizada, y corresponder con el nombre del prestador de servicio y encontrarse vigente, debiendo adjuntar el certificado original que lo avala.	3	3
El licitante no cuenta con la Certificación ISO/IEC 27001:2013, para garantizar la confidencialidad e integración de la información de CONDUSEF, a la cual tendrá acceso el prestador del servicio.		0	



El licitante cuenta con la Certificación ISO/IEC 20000-1, para garantizar la correcta gestión del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos	La acreditación de la certificación debe estar avalada por una entidad certificadora autorizada, y corresponder con el nombre del prestador de servicio y encontrarse vigente, debiendo adjuntar el certificado original que lo avala.	3	3
El licitante no cuenta con la Certificación ISO/IEC 20000-1, para garantizar la correcta gestión del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos		0	
El licitante presenta el diagrama del diseño operativo donde se identifiquen todos los requerimientos del Servicio de Conciliación Telefónica.	Para la acreditación de este punto el licitante debe presentar el diagrama del diseño operativo del Servicio de Conciliación Telefónica que incluya todos los puntos descritos en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICO, PLAZOS Y ENTREGABLES), inciso A) REQUISITOS TÉCNICOS numeral 4) Servicio de Conciliación Telefónica.	3	3
El licitante no presenta el diagrama del diseño operativo donde se identifiquen todos los requerimientos del Servicio de Conciliación Telefónica.		0	
El licitante cuenta con capacidad económica para cumplir con las obligaciones que se deriven del contrato de la presente licitación, acreditando ingresos netos con base a la declaración presentada del último ejercicio anual de al menos el 10% del monto total de su oferta económica	El licitante acreditará este rubro mediante la última declaración fiscal anual y la última declaración fiscal provisional del ISR, en ambos casos que hayan sido presentadas por el licitante ante la SHCP, las cuales deberán contener la cadena digital y/o sello digital de acuse de recibo	1	1
El licitante no cuenta con capacidad económica para cumplir con las obligaciones que se deriven del contrato de la presente licitación NO acreditando ingresos netos con base a la declaración presentada del último ejercicio anual de al menos el 10% del monto total de su oferta económica		0	
c) Participación de Discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.			0.5
El licitante acredita que cuenta con trabajadores con discapacidad.	Deberá presentar el aviso de alta de los trabajadores al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y una constancia que acredite que son personas con discapacidad en términos de lo previsto en la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.	0.5	0.5
El licitante no acredita que cuenta con trabajadores con discapacidad.		0	
d) Políticas y prácticas de equidad de género.			1

El licitante acredita que aplica políticas y prácticas de igualdad de género.	Deberá presentar certificación emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto.	1	1
El licitante no acredita que aplica políticas y prácticas de igualdad de género.		0	
e) Participación de MIPYMES			0.5
El licitante acredita ser MIPYMES que produce bienes con innovación tecnológica que se utilizarán en la prestación del servicio	Se otorgará puntaje a la MIPYMES participante que produce bienes con innovación tecnológica conforme a la constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años. El licitante deberá presentar copia del documento expedido por autoridad competente que determine su estratificación como micro, pequeña o mediana empresa, o bien, un escrito en el cual manifiesten bajo protesta de decir verdad, en el que determine su estratificación conforme a lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público	0.5	0.5
El licitante no acredita ser MIPYMES que produce bienes con innovación tecnológica que se utilizarán en la prestación del servicio		0	
II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE			18
a) Experiencia del Licitante			8
El prestador de servicios acredita que cuenta con experiencia de 5 años o más proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a los establecidos en esta convocatoria	El licitante para acreditar este rubro deberá presentar copia simple de contratos formalizados con empresas, dependencias y/o entidades de la Administración Pública. Los contratos no deberán tener más de 7 años de haber sido firmados y haber concluido a más tardar en diciembre de 2024 No serán considerados para evaluación aquellos contratos en lo que no se pueda identificar y verificar el objeto y la vigencia, así mismo aquellos cuyo objeto sea distinto a lo solicitado en el presente procedimiento	8	8
El prestador de servicios acredita que cuenta con experiencia de 3 años proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a los establecidos en esta convocatoria		4	
El prestador de servicios acredita que cuenta con experiencia de 1 año proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a los establecidos en esta convocatoria		2	
El prestador de servicios no acredita que cuenta con experiencia de al menos 1 año proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a los establecidos en esta convocatoria		0	
b) Especialidad del Licitante			10
El licitante presenta 5 contratos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.	El licitante para acreditar este rubro deberá presentar copia simple de contratos formalizados con empresas, dependencias y/o entidades de la Administración Pública.	10	10



El licitante presenta 4 contratos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.	Los contratos NO deberán tener más de 7 años de haber sido firmados y haber concluido a más tardar en diciembre de 2024. No serán considerados para evaluación aquellos contratos en lo que no se pueda identificar y verificar el objeto y la vigencia, así mismo aquellos cuyo objeto sea distinto a lo solicitado en el presente procedimiento	8	
El licitante presenta 3 contratos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		6	
El licitante presenta 2 contratos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		4	
El licitante presenta 1 contrato con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		2	
El licitante no presenta contratos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		0	
III. PROPUESTAS DE TRABAJO			10
El licitante presenta la metodología para la prestación del servicio, conforme a las especificaciones técnicas, que deberán estar alineadas a los procesos certificados ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 20000-1.	El licitante deberá presentar la metodología para la prestación del servicio, conforme a las especificaciones técnicas alineadas a los procesos certificados ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 20000-1.	2	2
El licitante no presenta la metodología para la prestación del servicio, conforme a las especificaciones técnicas, que deberán estar alineadas a los procesos certificados ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 20000-1.		0	
El licitante presenta el esquema estructural de la organización de los recursos humanos necesarios para cumplir con las obligaciones del servicio conforme a las especificaciones técnicas solicitadas.	El licitante deberá presentar el esquema estructural de la organización de los recursos humanos, que prestarán el servicio. Matriz de escalación.	1	1
El licitante presenta el esquema estructural de la organización de los recursos humanos necesarios para cumplir con las obligaciones del servicio conforme a las especificaciones técnicas solicitadas.		0	
El licitante presenta el plan de trabajo para la prestación del servicio conforme a las especificaciones técnicas solicitadas.	El licitante deberá presentar un Plan de Trabajo detallado (Cronograma de actividades, con las etapas de instalación, pruebas, entrega del servicio a operación y demás actividades relacionadas para poder proporcionar el servicio)	1	1



El licitante no presenta el plan de trabajo para la prestación del servicio conforme a las especificaciones técnicas solicitadas.	El Plan deberá estar firmado por el Líder de Proyecto, debiendo anexar su cédula profesional y certificaciones vigentes.	0	
El licitante presenta la metodología del desarrollo y puesta a punto del Servicio de Conciliación Telefónica solicitado en el presente anexo técnico.	El licitante deberá presentar la metodología en la que establezca como brindará el Servicio de Conciliación Telefónica, la cual debe incluir como mínimo: • Diagramas de Flujo • Configuración de los códigos de programación o scripts con los que cuenta la solución propuesta que serán utilizados para desarrollar cada uno de los puntos señalados en el apartado 8.1. Requerimientos del Servicio de Conciliación Telefónica. La Metodología deberá estar firmada por el Desarrollador de Aplicaciones de la Solución ofertada, debiendo anexar su cédula profesional y certificaciones vigentes.	6	
El licitante no presenta la metodología del desarrollo y puesta a punto del Servicio de Conciliación Telefónica solicitado en el presente anexo técnico.	El licitante deberá presentar la metodología en la que establezca como brindará el Servicio de Conciliación Telefónica, la cual debe incluir como mínimo: • Diagramas de Flujo • Configuración de los códigos de programación o scripts con los que cuenta la solución propuesta que serán utilizados para desarrollar cada uno de los puntos señalados en el apartado 8.1. Requerimientos del Servicio de Conciliación Telefónica. La Metodología deberá estar firmada por el Desarrollador de Aplicaciones de la Solución ofertada, debiendo anexar su cédula profesional y certificaciones vigentes.	0	6
IV. CUMPLIMIENTOS DE LOS CONTRATOS			8
El licitante cuenta con 5 contratos satisfactoriamente cumplidos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.	El licitante deberá presentar el documento en el conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectivo o la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales, respecto de los contratos presentados en el rubro de Especialidad.	8	8
El licitante cuenta con 4 contratos satisfactoriamente cumplidos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		6	

El licitante cuenta con 3 contratos satisfactoriamente cumplidos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		4	
El licitante cuenta con 2 contratos satisfactoriamente cumplidos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		4	
El licitante cuenta con 1 contrato satisfactoriamente cumplidos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		2	
El licitante no cuenta con contratos satisfactoriamente cumplidos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		0	
TOTAL DE LA PROPUESTA TÉCNICA			60

El puntaje mínimo para considerar que una propuesta técnica es solvente y por tanto, no ser desechada y ser susceptible de pasar a la evaluación económica será de cuando menos **45 puntos de los 60 puntos** que se pueden obtener en su evaluación.

Será requisito indispensable para la evaluación por puntos que los licitantes presenten la totalidad de los documentos solicitados en la convocatoria cuya presentación es de carácter obligatorio, por lo que, si le falta alguno de ellos, su propuesta será desechada.

Además, será requisito indispensable, para la evaluación de las propuestas que la documentación presentada por los licitantes sea legible, en caso contrario, se tendrá por no presentado dicho documento.

La ponderación técnico-económica (**PTj**) con el que se determinará la proposición solvente que será susceptible de ser adjudicada con el contrato, por haber cumplido con los requisitos exigidos y cuyo resultado sea el de mayor puntuación, se calculará con la fórmula:

$$PTj = TPT + PPE$$

EN DONDE:

- PTj** = Puntuación o unidades porcentuales totales de la proposición
TPT = Total de puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta técnica
PPE = Total de puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta económica
J = 1, 2, ..., n. Representa todas las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación

EVALUACIÓN ECONÓMICA.

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

EN DONDE:

- PPE** = Total de puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta económica
MPEMB = Monto de la propuesta económica más baja
MPI = Monto de la i-ésima propuesta económica
40 = 40% (PONDERADOR DE LA PROPUESTA ECONÓMICA)

Se considerará que la propuesta del participante cubre con las características de los servicios solicitados, **si los conceptos que integran su propuesta cumplen** con los requisitos solicitados en esta convocatoria y con el **ANEXO No. 1. "ANEXO TÉCNICO"**.

No serán objeto de evaluación las condiciones que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar la conducción de los actos de la invitación; así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, no afecte la solvencia de las propuestas. La inobservancia por parte de los licitantes respecto a dichas condiciones o requisitos no será motivo para desechar sus propuestas.

En caso de que se presente un error de cálculo en las propuestas presentadas, sólo habrá lugar a su rectificación por parte de "LA CONDUSEF", cuando la corrección no implique la modificación de los precios unitarios. **Por lo que en caso de presentarse discrepancia entre las cantidades escritas con letra y con número, prevalecerá la cantidad con letra.**

5.3. REQUISITOS CUYO INCUMPLIMIENTO NO AFECTA LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN.

- a) Proponer un plazo de entrega menor al solicitado en esta convocatoria.
- b) El omitir aspectos que puedan ser cubiertos con información contenida en la propia propuesta técnica o económica.
- c) El no observar los formatos establecidos en esta convocatoria, siempre y cuando la información requerida en ellos sea proporcionada de manera clara y en su totalidad.
- d) No presentar su proposición y documentación requerida en papel membretado del licitante.
- e) El no presentar acuse de la documentación que entrega el licitante.
- f) Entregar la documentación distinta a las proposiciones técnicas y económicas fuera del sobre cerrado que debe contener a estas últimas.

5.4. CAUSALES POR LAS QUE SE DESECHARÁN PROPOSICIONES Y SE DESCALIFICARÁN A LOS LICITANTES.

- a) **El enviar a través de la Plataforma Compras MX proposiciones carezcan de firma electrónica como medio de identificación** bajo los mecanismos establecidos por la SHCP o cuando su **certificado aparezca como NO VÁLIDO** en la Plataforma Compras MX, **aún y cuando éstas contengan firma autógrafa** o bien el archivo esté dañado.
- b) La **falta** de cualquiera de los documentos solicitados o su incorrecta o diferente redacción que varíe el significado, y/o el **incumplimiento** u **omisión** de cualquiera de los requisitos que **afecten la solvencia de la propuesta** tanto técnica como económica, o información establecida en esta convocatoria.
- c) La comprobación de que algún licitante ha acordado con uno u otros elevar el precio del servicio, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener ventaja sobre los demás licitantes.
- d) En los casos en que las proposiciones presenten información que cause confusión o cree una situación de incertidumbre o inconsistencia, o presente contradicción entre los diversos documentos de la oferta, la proposición será considerada insolvente y será desechada en el Fallo.
- e) Cuando los documentos que exhiban los Licitantes no sean legibles imposibilitando el análisis integral de la propuesta, y esto conlleve a un faltante o carencia de información que afecte su solvencia.
- f) Cuando el o los archivo (s) electrónico (s) que contengan la proposición de los licitantes enviado (s) a través de Compras MX no puedan abrirse por tener algún virus informático o por cualquier causa ajena a la Convocante.

- g) Por cualquier otra violación a las disposiciones de la ley, “El Reglamento” u otra disposición jurídica aplicable que deba cumplir y que se considere indispensable para evaluar la proposición y que afecte directamente su solvencia.
- h) Las establecidas en el cuerpo de la presente convocatoria y sus anexos.

VI. DOCUMENTOS Y DATOS QUE DEBEN DE PRESENTAR LOS LICITANTES.

Las propuestas deberán cumplir con los requisitos señalados en el apartado IV. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA LICITACIÓN solicitados en los presentes requisitos de participación.

De igual forma, al final de la presente Convocatoria se encuentra un formato (**ANEXO No. 11 “DOCUMENTOS QUE DEBERÁN INTEGRAR LA PROPUESTA DEL LICITANTE”**) de manera informativa, con la relación de los documentos y/o archivos que deberán presentar los licitantes.

La falta de presentación del formato no será motivo de descalificación y se extenderá un acuse de recibo de la documentación que entregue el licitante en dicho acto.

VII. INCONFORMIDADES.

Los licitantes podrán interponer inconformidad ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, de conformidad con los artículos 95 y 96 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público en:

- **SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO:** INSURGENTES SUR 1735, COLONIA GUADALUPE INN, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, CÓDIGO POSTAL 01020, CIUDAD DE MÉXICO, TELÉFONO. 2000-3000, o bien en;
- **EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA CONDUSEF:** INSURGENTES SUR 762, COLONIA DEL VALLE, PISO 9, ALCALDÍA BENITO JÚAREZ, CÓDIGO POSTAL 03100, CIUDAD DE MÉXICO, TELÉFONO 5448-7000, EXTENSIÓN 6175.

Lo establecido en dichos artículos, es sin perjuicio de que las personas interesadas previamente manifiesten a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno las irregularidades que a su juicio se hayan cometido en este procedimiento, a fin de que las mismas se corrijan.

La inconformidad será presentada, a elección del licitante, por escrito o a través de medios remotos de Compras MX en contra de los actos que contravengan las disposiciones que rigen las materias objeto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

7.1. CONTROVERSIAS.

Las controversias que se susciten con motivo de esta licitación, se resolverán de acuerdo al Título Séptimo, Capítulo Primero de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el supuesto de que se suscite alguna controversia relacionada con la información enviada a través de Compras MX, la autoridad competente podrá solicitar a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno exhiba los archivos electrónicos que obren en Compras MX, así como la impresión de éstos debidamente

certificados, a efecto de desahogar las pruebas a que haya lugar, conforme a las disposiciones adjetivas que resulten aplicables.

VIII. FORMATOS QUE AGILICEN LA PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

Se considerarán como parte integrante de la presente Convocatoria los anexos que a continuación se señalan:

NO. ANEXO	DESCRIPCIÓN DEL ANEXO
ANEXO No. 1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS.
ANEXO No. 2	CÉDULA DE OFERTA ECONÓMICA.
ANEXO No. 3	DIRECTRICES PARA FORMULAR PREGUNTAS.
ANEXO No. 4	FORMATO PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD DEL LICITANTE.
ANEXO No. 5	FORMATO DE MANIFESTACIÓN DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 71 Y 90 ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY.
ANEXO No. 6	FORMATO DE DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD.
ANEXO No. 7	FORMATO DE ESCRITO DE CONFORMIDAD CON LA CONVOCATORIA.
ANEXO No. 8	FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES).
ANEXO No. 9	FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN DE LA NACIONALIDAD DEL LICITANTE.
ANEXO No. 10	MANIFESTACIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DE SU PROPOSICIÓN QUE PODRÍAN CONTENER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.
ANEXO No. 11	DOCUMENTOS QUE DEBERÁN INTEGRAR LA PROPUESTA DEL LICITANTE.
ANEXO No. 12	ENCUESTA DE TRANSPARENCIA.
ANEXO No. 13	MODELO DE CONTRATO.
ANEXO No. 14	FORMATO CON EL TEXTO QUE DEBE CONTENER LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.
ANEXO No. 15	NOTA INFORMATIVA PARA PARTICIPANTES DE PAÍSES MIEMBROS DE LA OCDE.
ANEXO No. 16	MANIFIESTO DE NO DESEMPEÑAR EMPLEO, CARGO O COMISIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO.
ANEXO No. 17	MANIFIESTO DE CONOCER EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES
ANEXO No. 18	ACUSE DEL MANIFIESTO PARA ACREDITAR LA AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS.
ANEXO No. 19	MANIFIESTO DE CONOCER Y REGISTRARSE EN EL MÓDULO DE FORMALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS JURÍDICOS.
ANEXO No. 20	MANIFIESTO DE REGISTRO AL PADRÓN PÚBLICO DE CONTRATISTAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS U OBRAS ESPECIALIZADAS (REPSE)

NOTA: Los formatos del **ANEXO No. 12** ENCUESTA DE TRANSPARENCIA, **No. 13** MODELO DE CONTRATO, **No. 15** NOTA INFORMATIVA PARA PARTICIPANTES DE PAÍSES MIEMBROS DE LA OCDE y **No. 17** PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES, son de carácter exclusivamente informativo.

IX. ASPECTOS GENERALES.**9.1. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.**

Con fundamento en el artículo 51 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "LA CONDUSEF" podrá cancelar la licitación, partidas o conceptos incluidos en esta Convocatoria, cuando:

- A) Se presente caso fortuito;
- B) Se presente fuerza mayor;
- C) Existan circunstancias justificadas que extingan la necesidad para la contratación del servicio, y
- D) De continuarse con el procedimiento se pudiera ocasionar un daño o perjuicio a "LA CONDUSEF".

9.2. CAUSALES PARA DECLARAR DESIERTA LA LICITACIÓN.

Con fundamento en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se podrá declarar desierta la licitación cuando:

- A) No se reciba la propuesta de al menos un licitante en el acto de presentación de proposiciones.
- B) Ninguna de las proposiciones presentadas reúna los requisitos de la Convocatoria de la licitación.
- C) Derivado de la evaluación de las propuestas se compruebe que éstas rebasan el presupuesto autorizado para realizar la contratación correspondiente y no sea factible realizar la reducción de bienes o servicios conforme a lo señalado en el artículo 56 de "El Reglamento".

9.3. PENAS CONVENCIONALES, DEDUCTIVAS Y PENAS CONTRACTUALES**9.3.1. PENAS CONVENCIONALES**

En términos de lo previsto por los artículos 66, fracción XIX y 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, la CONDUSEF aplicará al prestador de servicios, una pena convencional, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, en el incumplimiento de las siguientes obligaciones:

REQUERIMIENTO	PLAZOS ESTABLECIDOS	PENALIZACIÓN
Entrada en operación del Servicio conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado B. FASE DE IMPLEMENTACIÓN.	En un plazo no mayor a 30 días naturales a partir del día hábil siguiente de la notificación de la adjudicación.	2 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.
El proveedor del Servicio deberá entregar la siguiente información conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado C. ENTREGABLES: • Cronograma de actividades. • El plan de trabajo detallado para la instalación, configuración y puesta a	Dentro de los primeros tres (3) días hábiles posteriores a partir del día hábil siguiente de la notificación de la adjudicación.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.



REQUERIMIENTO	PLAZOS ESTABLECIDOS	PENALIZACIÓN
punto del Servicio, considerando al menos lo siguiente: - Fecha de Entrega del equipo para proporcionar el servicio. - Fechas de configuración y puesta a punto del servicio solicitado. - El Proveedor deberá entregar el procedimiento de recepción de reportes para la atención de fallas del Servicio posteriores a la notificación de la adjudicación. - El Proveedor deberá entregar una matriz de escalamiento que permita a la CONDUSEF contactar al personal designado por el Proveedor para asegurar el cumplimiento conforme al presente anexo técnico. - Plan de Migración de la Solución del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos. - Procedimiento de punto de retorno (Roll back). - Protocolos de pruebas por tecnología, deberá incluir las pruebas necesarias para validar la correcta operación de los servicios que serán entregados.		
Entregables Mensuales conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado C. ENTREGABLES	Entrega dentro de los primeros 10 días hábiles siguientes a la conclusión del mes que se pretende facturar, de los siguientes documentos: Disponibilidad del Servicio. Reporte de incidencias.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual



REQUERIMIENTO	PLAZOS ESTABLECIDOS	PENALIZACIÓN
El proveedor del Servicio deberá entregar la siguiente información conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado C. ENTREGABLES: Memoria Técnica	30 días hábiles posteriores a entrada en operación del Servicio.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.
Severidad 3. Reportes de nuevos requerimientos relacionados con las funciones básicas del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, que no requieren reemplazo de partes o refacciones conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	3 horas contadas a partir de que se levantó el reporte.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.
Reportes de nuevos requerimientos relacionados con las funciones básicas del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, que requieren reemplazo de partes o refacciones conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	8 horas contadas a partir de que se levantó el reporte.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.
Entrega de Servicio de Reingeniería para Conciliación Telefónica conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	Fecha de Entrega de los Servicios de Reingeniería para la Conciliación Telefónica de acuerdo al Plan de Trabajo presentado y firmado por la CONDUSEF y el Proveedor del Servicio.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual
Entrega de diadema dañada, conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado A. REQUISITOS TÉCNICOS.	10 días naturales a partir de la solicitud por correo electrónico	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual

La suma de todas las penas convencionales aplicadas al proveedor no deberá exceder el importe de la garantía de cumplimiento.

El pago de los arrendamientos o servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el proveedor deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

9.3.2. DEDUCTIVAS

En términos de lo previsto por los artículos 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 97 de su Reglamento, la CONDUSEF aplicará al prestador de servicios, una deductiva como se precisa a continuación:

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCCION
Disponibilidad del Servicio, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	99.98%	1 % del monto total de la facturación mensual, por cada hora fuera del nivel de disponibilidad hasta que se subsane la deficiencia.
Fallas o incidentes que afectan la operación total del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos y que no requiere reemplazo de partes o refacciones, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	1 Hora contada a partir de que se levantó el reporte.	1 % del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso, hasta que se subsane la deficiencia.
Fallas o incidentes que afectan la operación total del Centro de Contacto y que requiere reemplazo de partes o refacciones, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	4 Horas contadas a partir de que se levantó el reporte.	1 % del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso, hasta que se subsane la deficiencia.
Fallas o incidentes que afectan la operación parcial del Centro de Contacto y que no requiere reemplazo de partes o refacciones, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	2 horas contadas a partir de que se levantó el reporte.	1 % del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso, hasta que se subsane la deficiencia.
Fallas o incidentes que afectan la operación parcial del Centro de Contacto y que requiere reemplazo de partes o refacciones, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	6 horas contadas a partir de que se levantó el reporte	1 % del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso, hasta que se subsane la deficiencia.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el prestador de servicios deba efectuar por concepto de deductivas.

Los montos a deducir se aplicarán en la factura que el proveedor presente para su cobro, inmediatamente después de que el Administrador del Contrato tenga cuantificada la deducción correspondiente.

9.4. PENAS CONTRACTUALES

Por incumplimiento de cualquier otra obligación no señalada en las penas convencionales y deductivas, en que pueda incurrir el prestador del servicio en términos del contrato, de conformidad con el artículo 90 fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Queda establecido que, para el incumplimiento de cualquier obligación no prevista de manera específica en otras penas convencionales o en el esquema de deductivas, la CONDUSEF aplicará una pena convencional diaria, sin perjuicio de las acciones contractuales y legales procedentes. La pena se calculará sobre el monto sin IVA de la porción no entregada o no prestada oportunamente; cuando no sea posible aislar dicha porción, se tomará la proporción correspondiente de la factura del periodo vinculada al servicio afectado. El cómputo será por días naturales, a partir del día siguiente al vencimiento del plazo y hasta la regularización verificada del incumplimiento. Para efectos de claridad, el monto de la pena se determina como el producto de la tasa diaria pactada (1%), por los días de atraso, por el valor antes indicado ($\text{pena} = \text{tasa diaria} \times \text{días de atraso} \times \text{valor}$), quedando siempre sujeta a los límites máximos aplicables.

La suma de las penas no excederá el importe de la garantía de cumplimiento correspondiente; en ausencia de garantía, el total de penas no superará el veinte por ciento del monto entregado o prestado fuera de plazo (diez por ciento en el supuesto legal específico aplicable). La pena se hará efectiva mediante compensación o nota de crédito en la factura del periodo en que ocurrió el incumplimiento, dejando constancia en la bitácora y en el expediente del contrato. No habrá duplicidad con deductivas por el mismo hecho. Lo anterior se establece con fundamento en el artículo 75, segundo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y disposiciones correlativas de su Reglamento

9.5. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

No aplica.

9.6. SANCIONES.

En su caso, se aplicarán las sanciones a que se refieren los artículos 89 y 90 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

9.7. CONDICIONES GENERALES.

Ninguna de las condiciones contenidas en la presente convocatoria, así como las proposiciones presentadas por los licitantes podrán ser negociadas.

No podrán participar las personas que se encuentren en los supuestos señalados en los artículos 71 y 90 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL DOCUMENTAL

ANEXO No. 1 ANEXO TÉCNICO

1. OBJETIVO DEL SERVICIO

El objetivo del presente documento es establecer los alcances y lineamientos técnicos para la continuidad operativa del **Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos**, con el fin de que se siga proporcionando manera integral con el servicio administrado de licenciamiento, infraestructura de procesamiento, almacenamiento, respaldo, seguridad de servidores y mesa de ayuda del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos de la CONDUSEF.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La CONDUSEF requiere de los servicios profesionales para proveer, implementar y administrar un servicio de Centro de Contacto basado en telefonía Voz IP, servicios omnicanal (para dos canales de interacción que son voz IP y correo electrónico), para el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, así como la atención de fallas a la infraestructura que sea parte de su propuesta, el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo en caso de existir. A fin de que estos operen con altos niveles de disponibilidad y eficiencia requerida por la CONDUSEF.

El Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos deberá considerar los siguientes servicios:

- 1) Servicio de Distribución Automática de Llamadas.
- 2) Servicio de Gateway de Voz.
- 3) Sistema de Respuesta por Voz Interactiva (IVR).
- 4) Servicio de Conciliación Telefónica.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

3.1 Servicio de Distribución Automática de Llamadas.

El Proveedor del Servicio deberá considerar en su propuesta, el hardware, software y licenciamiento necesario para proporcionar un Servicio de Distribución Automática de Llamadas (Automatic Call Distribution ó ACD por sus siglas en inglés), que se implementará a través del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP. La arquitectura de la solución propuesta debe ser en esencia centralizada y omnicanal, la cual debe de estar ubicada en las instalaciones de la CONDUSEF on premises de nueva tecnología o en una nube privada ubicada en México.

3.2 Servicio de Gateway de Voz.

Los Gateway de Voz que se utilicen en el Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos para el servicio de Troncales Digitales, Troncales SIP, Troncales Analógicas deberán estar en alta disponibilidad.

3.3 Sistema de Respuesta por Voz Interactiva (IVR).

El Sistema de Respuesta por Voz Interactiva (IVR) deberá permitir dar un servicio automatizado a la ciudadanía y poder enrutar la llamada hacia un grupo de agentes o agente determinado.

3.4 Servicio de Conciliación Telefónica.

El Proveedor del Servicio deberá incluir el servicio de Conciliación Telefónica (COT), la cual es una serie de sala de conferencias tripartitas telefónicas en la que pueden entrar, a través de una clave preestablecida para autenticarse representantes del usuario, de la institución financiera y de la CONDUSEF para tratar de mediar y llegar a un acuerdo.

4. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La CONDUSEF requiere la contratación de 210 Licencias para Agentes Telefónicos y Supervisores con servicio omnicanal, estas serán contratadas mediante un esquema de servicio administrado durante toda la vigencia del contrato. Todo el hardware, software y demás elementos tecnológicos con los cuales se provea el servicio objeto de la presente licitación, deben ser nuevos, de última generación y con la última versión liberada por el fabricante.

El proveedor del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, debe considerar al menos los siguientes puntos:

- Realizar la puesta a punto, administración, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos
- Se requiere que el proveedor del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos cuente con una Mesa de Ayuda con cobertura de lunes a viernes en un horario de 8:30 horas a 18:00 horas con ISO/IEC 20000-1 e ISO 27001:2013.
- El proveedor del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos debe disponer del personal de soporte técnico especializado necesario para atender en tiempo y forma cualquier eventualidad o requerimiento relacionado con los elementos de administración o soporte, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en la sección "Niveles de Servicio" del presente Anexo Técnico.
- El proveedor del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos debe contar con todos los servicios profesionales necesarios para la instalación, configuración, migración, puesta a punto, administración y soporte del SERVICIO.
- La plataforma tecnológica y la arquitectura deber ser centralizada, omnicanal y con alta disponibilidad para garantizar el Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.
- Interconexión de la Solución propuesta por el Proveedor del Servicio, con el sistema de comunicaciones telefónicas de la Oficinas Centrales de CONDUSEF para el envío de llamadas

que requieran atención de otras áreas de servicio de la CONDUSEF, esta interconexión será a través de troncales SIP.

- Es necesario contar con reportes del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, donde se pueda identificar el nivel de atención de los agentes y las campañas.
- Es necesaria la grabación de llamadas en su totalidad durante la vigencia del contrato, una vez concluido el periodo de almacenamiento, el Proveedor del Servicio deberá entregar las grabaciones a la CONDUSEF en un disco duro portátil que permita su consulta inmediata. Las grabaciones deberán realizarse considerando los protocolos PCI y deberán ser guardadas en tiempo real en servidores on premises que el Proveedor de Servicio proveerá a la CONDUSEF en sus oficinas centrales, para garantizar la seguridad de esta.
- El SERVICIO será operado en su totalidad por la CONDUSEF, por lo que es necesaria una capacitación en sitio del manejo de la solución ofertada por el proveedor del servicio para agentes y supervisores.
- El SERVICIO deberá contar con la infraestructura en alta disponibilidad para recibir hasta 7 troncales digitales E1 (210 troncales digitales) o en su caso recibir hasta 7 troncales SIP (210 troncales SIP) y 5 troncales analógicas, que no son parte de este Anexo Técnico en cuanto a su suministro, pero sí a su configuración para dar el Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.
- En caso de que el Proveedor del Servicio oferte una solución de código abierto, éste deberá tener cuando menos un recurso humano especializado con más de un año de experiencia en Visual Studio, Java Script, C#, Python, MY SQL, Linux, Asterisk, Mongo DB, API's y Web Services para la integración de la solución omnicanal con soluciones de la CONDUSEF.
- El Proveedor del Servicio deberá contar con las siguientes certificaciones en la Mesa de Servicio para garantizar la operación integral:
 - ISO/IEC 20000-1
 - ISO 27001:2013
- Los requerimientos expresados en el presente Anexo Técnico son los requerimientos mínimos solicitados por la CONDUSEF, el Proveedor del Servicios podrán ofertar cualquier solución con características iguales o superiores.

Al respecto se debe entender como:

- Infraestructura de hardware. - Es el equipo físico, ya sea de cómputo, almacenamiento, comunicación, unidad de respaldos, refacciones, partes, etc.
- Licenciamiento de software. - Se refiere al licenciamiento indispensable y embebido para el funcionamiento de la infraestructura de hardware ofertada y los usuarios.
- Servicios profesionales. - Se refiere a todas las horas de servicio de los recursos humanos calificados, ya sea que se brinden en sitio o en forma remota, para la administración y gestión del Servicio en general.
- Transferencia de conocimientos. - Se refiere a instruir de forma general, al personal de la CONDUSEF en relación a la mecánica de implementación y configuración del hardware y software, para entender su operación.

5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICO, PLAZOS Y ENTREGABLES)

A. REQUISITOS TÉCNICOS

1) SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS.

El Proveedor del Servicio deberá considerar en su propuesta, el hardware, software y licenciamiento necesario para proporcionar un Servicio de Distribución Automática de Llamadas (Automatic Call Distribution ó ACD por sus siglas en inglés), que se implementará a través del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP. La arquitectura de la solución propuesta debe ser en esencia centralizada y omnicanal, la cual debe estar ubicada en las instalaciones de la CONDUSEF on premises de nueva tecnología o en una nube privada.

La CONDUSEF requiere la contratación de 210 Licencias para Agentes Telefónicos y Supervisores con servicio omnicanal, estas serán contratadas mediante un esquema de servicio administrado durante toda la vigencia del contrato.

La solución ofertada, deberá permitir la interacción de los ciudadanos por medio de canales de contacto, tales como llamada telefónica (ACD), correo electrónico. Que permita la atención de consultas, captura de información, creación de folios y canalización de casos a las diferentes áreas de la CONDUSEF.

La solución deberá incluir:

- Sistema de Distribución Automático de Llamadas que se base en las habilidades de cada agente, por cola de llamada o por agente disponible.
- Servicios de omnicanalidad.
- Sistema de Reporteo y Monitoreo en Tiempo Real.
- Sistema IVR, con enrutamiento de llamadas condicionales y listas negras, con interacción con bases de datos de sistemas de gestión de usuarios.
- Sistema de Administración del Centro de Contacto.

La solución deberá configurarse en la modalidad de Alta Disponibilidad y tener las siguientes capacidades:

- Campañas de entrada y salida.
- Soportar las 210 licencias solicitadas para los agentes telefónicos.
- Mecanismos de ruteo de precisión para contacto con ciudadanos que no cuenten con mecanismos de voz, tales como correo electrónico.
- Interfaz del agente para el manejo de todos los canales o sólo algunos de acuerdo con la configuración solicitada por CONDUSEF.
- Historial de las interacciones del cliente y del agente.
- Plantillas predefinidas para respuestas de e-mail y scripting.
- Estadísticas para medir o evaluar el nivel de porcentaje de contactos recibidos por los agentes.
- Los supervisores a través de su terminal podrán escuchar la llamada en tiempo real (monitoreo de llamadas), poder tomar la llamada del agente y liberarlo para recibir las siguientes llamadas

en fila, es decir, realizar monitoreo silencioso de un agente, deberá existir interacción entre el supervisor y el agente,

- Mostrar a través de pantallas, proporcionadas por el proveedor del servicio, el despliegue de información en tiempo real para el monitoreo de los agentes y llamadas.
- Los agentes/supervisores que se firmen a las diferentes herramientas del centro de contacto será con un usuario y contraseña. Los usuarios y contraseñas deberán ser personalizadas.
- Asignar diferentes Perfiles a los agentes y configurar diferentes Perfiles por grupo de agentes.
- Algoritmo de selección de agente con base en su experiencia y habilidades, y que el supervisor pueda seleccionar con base a las necesidades de operación.
- Capacidad de consultar la base de datos para la asignación de salas de conferencia para el Sistema de Conciliación Telefónica.
- Debe de incluir una herramienta tipo escritorio de agente en la cual se muestren todas las interacciones omnicanal como voz, correo electrónico.
- La solución omicanal debe tener la capacidad de poder integrarse a través de API's, WEB SERVICES y otros medios con las plataformas de la CONDUSEF.
- Tener la capacidad de Integrar diferentes soluciones de Tickets que sean compatibles con las marcas comerciales.
- La solución omnicanal deberá tener la capacidad de integrar soluciones de BOT, con inteligencia artificial sin que esta dependa de un tercer integrador para proveer la solución.
- Grabación de pantallas del servicio de atención del operador, para garantizar que siguen los procesos de capacitación y atención de los servicios de la mesa de ayuda.

a) AGENTES Y SUPERVISORES

El sistema de centro de contacto deberá contar con herramientas dedicadas para la operación de los agentes y supervisores.

- El administrador de la CONDUSEF definirá las plantillas de herramientas tanto para agentes como supervisores.
- Controles de telefonía tales como contestar, pausa, retomar llamada, transferencia, y terminal llamada.
- Directorio de contactos.
- Los supervisores cuentan con controles para monitorear y/o interceptar una llamada.
- Los supervisores controlan el estado de los agentes, tanto previo a una llamada (estado listo/no listo) como posterior a una llamada (wrap-up).
- Permitir a los supervisores visualizar el estado, tiempo transcurrido en determinado estado y extensiones telefónicas de todos los agentes, controles para o cambiar el estado de un agente.
- El supervisor puede ver el número de llamadas en espera, llamada con el mayor tiempo en espera, listado de agentes en diversos tipos de estados.
- Funcionalidades de consultas en tiempo real de:
 - Número de agentes conectados.
 - Número de Llamadas:
 - Recibidas

- Atendidas
- En espera
- Abandonadas
- Desviadas
- Número de interacciones por canal.

Por agente se debe mostrar:

- Nombre
- Identificador
- Estado; disponible, en llamada recibida, en llamada externa, retirado (comida, reunión, receso).
- Duración en cada uno de los estados indicados en el ítem anterior.
- Llamadas atendidas (con una actualización de intervalos de hasta 15 minutos como mínimo).
- Llamadas realizadas al exterior.
- Llamadas entrantes (externas e internas).
- Alarmas, alertas e indicadores de llamadas en diferentes estatus por agentes y supervisores.
- Llamadas recibidas contra llamadas atendidas por agente.

b) APLICACIÓN DE ESCRITORIO PARA AGENTE

La solución ofertada deberá incluir una aplicación de escritorio que permita al agente, desde una misma interfaz gráfica, tener visibilidad de cada uno de los canales, así como el estado de las conversaciones en cada una de ellas. Esta aplicación deberá tener una sección específica para cada uno de los canales que tenga habilitados el agente, de manera tal que permita tener organizadas todas las interacciones en una sola interfaz que sea muy amigable para el agente, independientemente de sus habilidades y de sus roles dentro de la operación cotidiana del Centro de Contacto de la CONDUSEF.

c) SERVICIO DE VOZ IP

El Proveedor del Servicio deberá realizar lo necesario para proveer la infraestructura de telefonía IP del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos. La solución propuesta por el Proveedor del Servicio deberá de soportar 210 licencias para agentes y supervisores.

La arquitectura de la solución propuesta debe ser en esencia centralizada y omnicanal, la cual podrá estar ubicada en las instalaciones de la CONDUSEF on premises de nueva tecnología.

El sistema de procesamiento de llamadas IP del SERVICIO, deberá cumplir con lo siguiente:

- El Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, conforme a su propuesta, soportará todos requerimientos del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.
- El Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, deberá aprovisionarse para las 210 licencias de los agentes telefónicos y supervisores, los cuales deberán contar con las interfaces, capacidad de procesamiento y memoria necesarios para cursar el tráfico requerido, incluyendo la recomendación del ancho de banda necesario para el acceso a los servicios, el registro y control de llamadas, dentro de la Red Local de CONDUSEF.

- El Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, deberá soportar por sí mismo o con los elementos necesarios, las siguientes troncales: IP, SIP, E1 R2 Modificado y Troncales analógicas.
- Debe ser basado en IP con mecanismos de encriptación.
- Clientes basados en software para estaciones de trabajo Windows.

d) MECANISMOS DE CIFRADO PARA LA TELEFONÍA IP

Para asegurar la confidencialidad e integridad de la información de voz, así como del modelo propuesto para la solución de Telefonía IP, el Proveedor del Servicio describirá en su propuesta, que el Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, así como el hardware, software y licenciamiento complementarios que se utilicen para proporcionar los Servicios de Voz IP y funcionalidades solicitadas, cuentan con los elementos necesarios para garantizar como mínimo, el cumplimiento de los siguientes mecanismos de seguridad:

- La solución propuesta deberá garantizar la encriptación de la llamada de punto a punto.
- Los teléfonos IP y las extensiones configuradas a través de software, deberán manejar mecanismos de encriptación
- Por seguridad de la información el Gateway debe mantener la encriptación solicitada.

e) TELÉFONOS BASADOS EN SOFTWARE

El Proveedor del Servicio deberá considerar en su propuesta extensiones para operación basadas en Software, para operar en equipos de cómputo portátiles y de escritorio, que cumpla como mínimo con las siguientes características:

- Cliente de teléfono basado en software para los agentes y supervisores; asociados a una extensión telefónica, mismos que podrán modificarse de acuerdo con las necesidades de la CONDUSEF.
- Manejar mecanismos de encriptación.
- Capaz de operar en sistema operativo Windows 7, 10 o superior.

f) DIADEMAS DE USO RUDO

El Proveedor del Servicio deberá proporcionar como mínimo 210 diademas de uso rudo como parte de la solución del **Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos** para el 100% de los agentes telefónicos. Las diademas deberán tener como mínimo las siguientes características:

- Diadema Biauricular
- Interfaz USB
- Diseño ergonómico
- Micrófono con anulación de ruido
- Almohadillas blandas en auricular
- Eliminación de tonos altos y ruido ambiental

- Con tecnología DSP para procesamiento de señal digital
- Con adaptador de USB

El Proveedor deberá reemplazar las diademas dañadas por desgaste de uso normal durante la vigencia del contrato. La CONDUSEF solicitará al Proveedor del Servicio el reemplazo de la diadema dañada, misma que deberá suministrar en un plazo no mayor a 10 días naturales a partir de la solicitud por correo electrónico.

g) GRABACIÓN DE LLAMADAS

El Proveedor de Servicio deberá contar de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación de voz de las llamadas, que permita almacenar de manera dinámica y en formato digital, el 100% de las llamadas que los asesores atiendan o realicen, desde el momento en que entra en contacto con un agente.

El almacenamiento de las grabaciones estará disponible en línea desde el inicio del contrato y hasta su finalización; una vez concluido el plazo, el Proveedor deberá entregar a la CONDUSEF las grabaciones en medio de almacenamiento que permita su consulta inmediata y liberar el espacio en el módulo de grabación. La propuesta del Proveedor del Servicio deberá de soportar búsquedas y reproducción de las grabaciones y permitir al supervisor poder monitorear las grabaciones en tiempo real, las grabaciones se guardarán en un almacenamiento que deberá estar en las oficinas centrales de la CONDUSEF y será proporcionado por el Proveedor del Servicio.

El Proveedor del Servicio deberá garantizar y apegarse de manera estricta a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y al Aviso de Privacidad de CONDUSEF. El tratamiento de datos personales a los que podría tener acceso el proveedor deberá ser exclusivamente para los fines propios del servicio contratado y en ningún caso podrá almacenar o transferir dichos datos personales. El Proveedor del Servicio deberá salvaguardar la seguridad y confidencialidad de los datos personales que sean entregados por la CONDUSEF atendiendo todos los requerimientos establecidos para la figura de Encargado establecidos en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO).

h) SEGURIDAD DE LA SOLUCIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

La solución ofertada por el Proveedor del Servicio deberá contar con las características avanzadas en materia de seguridad como configuraciones seguras de VoIP, detección y prevención de intrusos, firewall integrado, acceso remoto seguro, entre otras características que ayuden a proteger la solución del Centro de Contacto. El Proveedor del Servicio deberá comunicar, identificar y evitar inmediatamente sobre posibles incidentes de seguridad, que pudieran afectar directa o indirectamente a la CONDUSEF.

i) REPORTES DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO Y ATENCIÓN POR MEDIOS REMOTOS

La solución debe permitir la generación de los siguientes reportes como mínimo:

- Volumen de interacciones realizadas
- Actividades realizadas

- Tareas pendientes
- Duración en el proceso de atención
- Productividad de agentes.
- Efectividad de agentes.
- Se deberá mostrar la hora de conexión y desconexión de una agente
- Productividad por campaña
- Efectividad de cada campaña
- Distribución de las interacciones/llamadas, visitas
- Llamadas/interacciones por cliente
- Scripts más utilizados
- Tiempo de cada interacción/llamada, visita
- Gráficas personalizables
- Tendencias de comportamientos, entre otros.

j) MONITOREO

La solución ofertada deberá incluir un módulo de monitoreo, el cual deberá desplegar la información en dos pantallas de uso rudo a color de alta resolución, de 50 pulgadas. Las pantallas deberán ser suministradas por el proveedor del servicio y deberán incluir un kit de montaje en techo o en pared.

El módulo de monitoreo deberá proporcionar como mínimo la siguiente información en tiempo real:

- Niveles de Servicio.
- Abandono de Llamadas.
- Llamadas Encoladas.
- Llamadas Entrantes.
- Número de Agentes Disponibles
- Estatus de los agentes.
- ASA (Average Speed of Answer)

Debe de tener capacidad para mostrar un tablero de control sobre el Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos que sea compatible con los 2 equipos de cómputo portátiles proporcionados por el Proveedor del Servicio que soporten el Sistema Operativo Windows 10 o superior, para el monitoreo de la solución.

k) CORREO ELECTRÓNICO

La solución ofertada, deberá permitir la interacción de los ciudadanos por medio de canales de contacto, como el correo electrónico. Que permita la atención de consultas, captura de información, creación de folios y canalización de casos a las diferentes áreas de la CONDUSEF.

El Correo Electrónico representa un rol importante como medio de contacto, el cual opera con base en las necesidades de atención, motivo que permite solventar determinadas solicitudes de envío de información por parte de los usuarios, sin embargo, demanda un grado de atención más relevante. Con el objetivo de prevenir cualquier situación fuera de alcance, el servicio deberá incluir los mecanismos

que permitan dar un orden y correcto uso de atención a las solicitudes de servicio vía correo electrónico, mismos que harán uso los agentes y supervisores de las diferentes campañas del proyecto. Debe incluir plantillas de respuesta a los correos de entrada.

2) SERVICIO DE GATEWAY DE VOZ

Los Gateway de Voz que se utilicen en la solución para el servicio de Troncales Digitales, Troncales SIP, Troncales Analógicas deberán estar en alta disponibilidad y cumplir como mínimo con las siguientes características y funcionalidades generales:

- Deberán contar con la última versión liberada del Sistema Operativo con que cuente el fabricante.
- Deberá contar con los siguientes puertos de datos como mínimo; 3 interfaces Ethernet 10/100/1000 RJ-45, 1 puerto de consola y 1 puerto USB.
- Deberá contar con al menos una memoria DRAM de 8GB.
- El Gateway deberá soportar cifrado de medios con TLS y SRTP.
- Incluir el soporte de los siguientes protocolos SIP y H.323.
- Deberán manejar como mínimo las siguientes interfaces físicas: E1 G.703, troncales E1 para conexión de la PSTN (con manejo de R2 modificado, Q.SIG).
- Deberán manejar Voz sobre IP (VoIP), además de soportar interfaces de voz analógicas de los tipos FXS y FXO.
- Deberán incluir los módulos de digitalización de voz DSP (Digital Signal Processor), necesarios para la correcta operación de la totalidad de los puertos de voz.
- Deberá manejar mecanismos de control de llamadas, para garantizar el ancho de banda necesario para gestionar un número configurable de llamadas máximas simultáneas entre sitios.
- Deberá contar con la capacidad de manejo de los protocolos NTP (Network Time Protocol), SIP, TLS, IPv4, ruteo estático. El manejo del protocolo NTP podrá realizarse en su caso, a través del Centro de Procesamiento de Llamadas IP.
- Deberá tener los códecs G.711, G.722, G.729a y G.729ab.
- Deberá contar con la capacidad y recursos para ejecutar cambio de códecs para llamadas que manejen un códec en la red LAN y otro hacia la red WAN.
- Deberá contar con la capacidad de manejar encapsulaciones Ethernet, 802.1q VLAN.
- Deberá contar con manejo del Protocolo de autenticación RADIUS.
- Deberá soportar los estándares: RMON 1 (Remote Network Monitoring 1) o SNMP v3 (Simple Network Management Protocol Versión 3), SIP.
- Deberá contar con el software necesario para soportar troncales SIP.
- El Proveedor de Servicio deberá considerar dentro de su propuesta la configuración específica para el Servicio.

a) TRONCALES DIGITALES, ANALÓGICAS Y SIP

El Proveedor del Servicio deberá considerar en su propuesta, que para el manejo de las troncales digitales, troncales analógicas y troncales SIP, deberá cumplir como mínimo con los siguientes requerimientos:

- La solución deberá estar preparada con el hardware, software y licenciamiento necesario para operar las troncales digitales E1 R2 Modificado, ISDN.
- La solución para el manejo de troncales digitales, deberá garantizar que, ante la caída o saturación del grupo de troncales asociadas a un determinado ID, se podrá realizar de manera automática, la toma de troncal de otro ID que cuente con este servicio.
- El Proveedor del Servicio deberá considerar en su propuesta que la comunicación entre el Gateway de Voz que se proponga para el manejo de las troncales digitales y el Sistema de Procesamiento de Llamadas IP se deberá encriptar y utilizar el estándar SRTP.
- La solución para el manejo de las troncales digitales E1, debe contar con la función de cancelación de eco por hardware, conforme ITU-T G.168, además de manejar los tipos de señalizaciones Q.SIG, R2 Modificado, CCS, CAS con funciones completas, sin restricción mediante licenciamiento.
- La solución deberá incluir los acopladores de impedancia (Balun) necesarios.
- La solución debe estar preparada con el hardware, software y licenciamiento necesario para operar las troncales SIP de tipo bidireccional, con señalización por protocolo SIP, códec G.729 a 20 ms, ancho de banda por troncal de 32kbps y entregado en interfaz RJ45 ethernet.

El Proveedor del Servicio deberá considerar en su propuesta, todos los elementos de hardware, software y licenciamiento necesarios, para operar las 210 troncales SIP y 5 troncales analógicas que el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos tiene contratadas actualmente.

El Proveedor del Servicio deberá considerar en su propuesta, la interconexión del Sistema de Telefonía del Centro de Atención Telefónica con el Sistema de Telefonía Institucional CONDUSEF, mediante conexiones SIP.

3) SISTEMA DE RESPUESTA POR VOZ INTERACTIVA (IVR)

El sistema de IVR deberá permitir dar un servicio automatizado a la ciudadanía y poder enrutar la llamada hacia un grupo de agentes o agente determinado. El Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos deberá enrutar llamadas basadas hacia los agentes internos.

Deberá contar con las siguientes características:

- Reproducción de mensajes de audio y anuncios.
- Recolección de información por medio de dígitos o respuestas como "Sí", "No".
- Contar con mecanismos que pueda leer campos de bases de datos y presentarlos al usuario en forma de audio.
- Opera con consultas a bases de datos de la CONDUSEF sin necesidad de migrar las bases de datos hacia servidores que no son propiedad de la CONDUSEF, por seguridad y privacidad de la información y que solo son utilizados para el apoyo a la información que visualizarán los agentes.

- Emitir reporte del tráfico de llamadas en horario no laboral.

El Proveedor del Servicio deberá realizar los cambios al árbol de decisiones a petición de la CONDUSEF, las veces que sea necesario durante la vigencia del contrato sin costo adicional para la CONDUSEF.

4) SERVICIO DE CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

El Proveedor del Servicio deberá incluir el servicio de Conciliación Telefónica (COT), la cual es una serie de sala de conferencias tripartitas telefónicas en la que pueden entrar, a través de una clave preestablecida para autenticarse representantes del usuario, de la institución financiera y de la CONDUSEF para tratar de mediar y llegar a un acuerdo.

a) REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

El proyecto de Conciliación Telefónica de la CONDUSEF se compone de los siguientes puntos:

- El IVR controlará los accesos y acuerdos de las audiencias de conciliación a través de un número de folio CONDUSEF (folio) y la clave de Identidad CONDUSEF (CIC) así mismo se realizará la grabación de audio de las audiencias.
- El IVR valida que los asistentes a la audiencia de conciliación ingresen dentro de un plazo de 15 minutos anteriores o posteriores a la hora de inicio de la audiencia de lo contrario no les permitirá el acceso.
- El IVR registra los intentos fallidos y exitosos al momento de tratar de ingresar a la audiencia de conciliación, esto en la base de datos del COT, indicando si se equivocó al digitar el folio y/o la CIC, guardando el teléfono desde el que se realizó el intento.
- El IVR distingue entre 3 asistentes, el Conciliador de CONDUSEF, la Institución Financiera y el Usuario de Servicios Financieros, para la validación de sus respectivas CIC.
- Al término de la lectura del acta de audiencia, en IVR solicitará que los participantes digiten su CIC, registrando fecha, hora, que asistente lo digitó y generando una cadena única, datos que deberán ser registrados para su consulta por el Sistema de Información Operativa (SIO), que es un sistema interno de CONDUSEF.
- En caso de que un participante sea desconectado y no se reconecte dentro de los siguientes 15 minutos el conciliador podrá bloquear el acceso a la sala mediante la función de bloqueo de reconexión.
- En la función de firmas cada uno de los integrantes de la conciliación deberá ingresar su folio y su CIC para realizar la firma digital. En caso de que uno de los participantes decida no firmar el acuerdo, esto no invalidará la firma del otro participante y así generando una firma válida.
- El IVR deberá contar con una opción para realizar la transferencia a algún número de extensión para poder reportar las fallas en caso de algún tipo de falla al ingresar.
- El 100% de la audiencia de la conciliación deberá ser grabada deberá comenzar a grabarse a partir de que el representante de CONDUSEF ingrese.

Cabe mencionar que se deberán realizar juntas previas entre el Proveedor de Servicio y la CONDUSEF, para definir los alcances que debe tener el Servicio de Conciliación Telefónica, así como también se deberán realizar pruebas del funcionamiento y contar con el visto bueno de la CONDUSEF antes de salir a producción.

b) SERVICIO DE REINGENIERÍA PARA LA CONCILIACIÓN TELEFÓNICA

En el caso de requerir un conjunto de mejoras tecnológicas al Servicio de Conciliación Telefónica fuera de los alcances iniciales del Servicio que nos ocupa, se define el concepto de Servicios de Reingeniería para la Conciliación Telefónica, mismos que podrán ser solicitados bajo demanda o no por la CONDUSEF.

Los criterios para proporcionar Servicios de Reingeniería para la Conciliación Telefónica son:

- El Proveedor del Servicio deberá ofrecer los Servicios de Reingeniería para la Conciliación Telefónica en unidades de 1 hora.
- La CONDUSEF podrá requerir los Servicios de Reingeniería para la Conciliación Telefónica en múltiplos de la unidad de medida.
- El Proveedor del Servicio deberá definir un procedimiento para atender los Servicios de Reingeniería para la Conciliación Telefónica y será entregado a la CONDUSEF, apegándose a los siguientes lineamientos:
 - a. El requerimiento específico deberá ser notificado al Proveedor del Servicio mediante un formato de Solicitud de Servicios de Reingeniería para la Conciliación Telefónica, que entregará la CONDUSEF.
 - b. El requerimiento será analizado y cuantificado por el Proveedor del Servicio para integrar una propuesta con los siguientes puntos:
 - Alcance del Servicio de Reingeniería para la Conciliación Telefónica de acuerdo a la Solicitud de la CONDUSEF.
 - La duración del Servicio en Unidades de 1 hora.
 - Plan de Trabajo detallado.
 - Entregables de acuerdo a la Solicitud de Servicios de Reingeniería para la Conciliación Telefónica de la CONDUSEF.
- En caso de que la CONDUSEF esté de acuerdo con el alcance, plan de trabajo, entregables, duración del proyecto y de los supuestos notificados por el Proveedor del Servicio para cubrir el servicio solicitado, la CONDUSEF firmará la solicitud de Servicios de Reingeniería para la Conciliación Telefónica y se la entregará al Proveedor del Servicio para iniciar con los trabajos.

B. FASE DE IMPLEMENTACIÓN



El Proveedor del Servicio realizará la implementación, configuración y puesta a punto de la solución propuesta en un plazo no mayor a 30 días naturales a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo. Durante este periodo se deberá garantizar la continuidad de los servicios, de tal manera que no se afecte la operación, por lo tanto, deberán llevarse a cabo en días y horarios con CONDUSEF.

El Proveedor del Servicio deberá proponer un Administrador de Proyecto certificado por el PMI (Project Management Institute), para la cual deberá entregar copia de la documentación que lo acredite dentro de la proposición, quien fungirá como líder de proyecto y será éste el responsable de coordinar todas las actividades que realicen en la fase de implementación del proyecto para proporcionar el servicio. Las labores de forma enunciativa sin ser limitativa que tendrá el responsable del proyecto serán:

- Presentar los avances de la implementación.
- Responsable de los entregables definidos para el cierre de la fase de implementación y hacer la transición a la fase de operación.
- Notificar inmediatamente a los responsables por parte de CONDUSEF de cualquier desviación del proyecto.
- Fungirá como único punto de contacto entre CONDUSEF y el Proveedor del Servicio durante la fase de implementación.

Asimismo, el Proveedor del Servicio debe entregar como parte de su propuesta técnica un documento de Metodología para la Implementación del Servicio, considerando al menos lo siguiente:

- Deberá contener el de diseño de la solución con esquemático de la arquitectura propuesta y cómo es que operará con todas las funcionalidades asociadas y descritas en las presentes especificaciones.

El Proveedor del Servicio deberá considerar dentro de su propuesta, que los tiempos de implementación, migración y entrega de servicios, se sujetarán a las siguientes condiciones:

- El Proveedor del Servicio deberá iniciar actividades a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo.
- Las fechas de término de actividades de implementación, migración y entrega de servicios propuestas por el Proveedor del Servicio en su Plan de Migración, en ningún caso podrán ser superiores a 30 días naturales a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo.
- Una vez concluido el proceso de migración, la CONDUSEF, realizará la recepción de servicios para verificar el cumplimiento de lo señalado.
- La CONDUSEF designará a los responsables de participar en la Entrega-Recepción de Servicios, quienes juntamente con los responsables designados por el Proveedor del Servicio, procederán a la aplicación de los protocolos de prueba para validar la correcta operación de los servicios.
- Concluida la aplicación de los Protocolos de Prueba, se procederá con la elaboración del Acta de Entrega-Recepción correspondiente, a la que se anexará dichos protocolos. En el Acta de Entrega-Recepción se deberá indicar en forma clara y precisa, si los servicios cumplieron satisfactoriamente con las pruebas aplicadas.

C. ENTREGABLES

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la CONDUSEF y el representante designado por el Proveedor serán responsables de darle continuidad y cumplimiento a lo establecido en el presente anexo técnico.

Dentro de los primeros tres (3) días hábiles posteriores a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo, el Proveedor deberá entregar lo siguiente:

- Cronograma de actividades.
- El plan de trabajo detallado para la instalación, configuración y puesta a punto del Servicio, considerando al menos lo siguiente:
 - Fecha de entrega del equipo para proporcionar el servicio.
 - Fechas de configuración y puesta a punto del servicio solicitado.
- El Proveedor deberá entregar el procedimiento de recepción de reportes para la atención de fallas del Servicio.
- El Proveedor deberá entregar una matriz de escalamiento que permita a la CONDUSEF contactar al personal designado por el Proveedor para asegurar el cumplimiento conforme al presente anexo técnico.
- Plan de Migración de la Solución del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.
- Procedimiento de punto de retorno (Roll back).
- Protocolos de pruebas por tecnología, deberá incluir las pruebas necesarias para validar la correcta operación de los servicios que serán entregados.

a) ENTREGABLES MENSUALES

- Entrega dentro de los primeros 10 días hábiles siguientes a la conclusión del mes que se pretende facturar, de los siguientes documentos:
 - Disponibilidad del Servicio.
 - Reporte de incidencias.
- El último entregable deberá ser presentado a más tardar el último día hábil del mes de conclusión del contrato.

Los entregables mensuales podrán ser modificados a criterio de la CONDUSEF de acuerdo a sus necesidades operativas.

b) MEMORIA TÉCNICA

Al finalizar los trabajos de instalación y configuración inicial de la infraestructura y servicios, el Proveedor del Servicio debe entregar una Memoria Técnica en papel y medio electrónico dentro de los 30 días hábiles

siguientes a la fecha de firma del Acta de Entrega-Recepción, reflejando los aspectos técnicos de la infraestructura implementada, misma que deberá incluir al menos lo siguiente:

- Índice.
- Descripción General.
- Descripción del equipo instalado para la prestación de cada servicio.
- Diagrama de red.
- Diagrama de conexión física.
- Direccionamiento.
- Topología.
- Detalle de configuraciones de la Solución del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos.

c) REPOSITORIO DE INFORMACIÓN

El Proveedor del Servicio documentará, registrará, almacenará y mantendrá actualizada toda la documentación generada por los servicios. La información estará ubicada bajo una Base de Datos compartida entre el Proveedor del Servicio adjudicado y CONDUSEF. El acceso debe ser en línea y estará disponible para el personal del CONDUSEF, la cual deberá contar con accesos de lectura y consulta. Dicho repositorio debe contar al menos con la siguiente información en línea y actualizada:

- Información sobre la infraestructura implementada.
- Topología física, lógica de todos los elementos que componen el servicio.
- Información de configuraciones de los equipos.
- Documentación de versiones de los sistemas.
- Direccionamiento IP de los elementos de comunicaciones.
- Inventario de equipos activos que incluya número de serie y modelo de cada uno de los componentes de hardware de comunicaciones.
- Memoria técnica.
- Documentación de RFC de cambios mayores.
- Los reportes mensuales entregados durante los primeros días de cada mes.

6. SERVICIOS DE OPERACIÓN Y CERTIFICACIONES

Consiste en proporcionar los servicios en un esquema administrado bajo responsabilidad del Proveedor del Servicio que resulte adjudicado, que contemple todos los alcances descritos en el presente documento respecto al Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos para lo cual deberá cumplir con lo siguiente:

- El servicio de soporte y operación debe contemplar un horario de servicio de lunes a viernes de 8:30 horas a 18:00 horas, de forma local y remota.



- El servicio que otorgara deberá contemplar la entrega conforme las mejores prácticas de la industria, deberá contar y adjuntar a su propuesta las certificaciones ISO/IEC 20000-1 e ISO 27001:2013 que garanticen la entrega del servicio con la calidad necesaria.
- El Proveedor del Servicio deberá adjuntar a su propuesta al menos los siguientes procesos documentados y apegados a la operación y entrega del SERVICIO:
 - Gestión de Solicitud de Servicios
 - Gestión de Problemas
 - Gestión de Incidentes
 - Gestión de Cambios
 - Gestión de Eventos
 - Gestión activos del servicio y configuraciones
 - Gestión de reemplazo
- Con el fin de asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio solicitados, el Proveedor del Servicio deberá contar con un ingeniero experto en la solución ofertada, el cual deberá estar disponible para cualquier eventualidad que afecte los niveles de servicio establecidos por la CONDUSEF.
- Las actividades para realizar, de forma enunciativa más no limitativa, serán:
 - Atención de incidentes, movimientos, cambios, requerimientos.
 - Altas, bajas, requerimientos y cambios de los servicios descritos en las presentes especificaciones.
 - Validar la correcta entrega de servicios.
 - Brindar asesoría e información en general requerida para la CONDUSEF.
 - Control de inventario.
 - Respaldo de configuraciones.
 - Análisis y monitoreo.
 - Las que defina la CONDUSEF, relativas a la administración del servicio.
 - Deberá mantener actualizada la memoria técnica de la solución, registrando cualquier cambio.
 - Deberá tener la capacidad analizar las situaciones y de proponer una visión y estrategia de trabajo de acuerdo con lo solicitado por CONDUSEF.

a) MESA DE AYUDA

El Proveedor del Servicio deberá implementar la Mesa de Ayuda con la capacidad para atender todas las solicitudes que surjan y deberá estar operando a partir del día de inicio de operaciones, establecido en el numeral B. FASE DE IMPLEMENTACIÓN. La mesa de ayuda debe tener las siguientes funcionalidades:



- Deberá funcionar apegada al proceso de administración y seguimiento de solicitudes, requerimientos, incidentes y problemas.
- Deberá ubicarse en las instalaciones del Proveedor del Servicio, mediante el uso de herramientas para monitoreo para el servicio proporcionado con el propósito de cumplir con los requerimientos de niveles de servicio.
- La Mesa de Ayuda del Proveedor del Servicio, será responsable de asegurar que los incidentes y problemas reportados sean resueltos dentro de los niveles de servicio establecidos, realizando o emprendiendo acciones para eliminar las causas raíz y/o para prevenir fallas potenciales.
- La Mesa de Ayuda, será el primer punto de contacto para la notificación de cualquier incidente.
- Deberá contar con acceso vía un número 800, un correo electrónico, un número celular y un portal de autogestión.
- La Mesa de Ayuda deberá contar con asistencia técnica de lunes a viernes en un horario de 8:30 horas a 18:00 horas; para lo cual deberá entregar en su propuesta técnica:
 - Detalle de los procedimientos para los diferentes niveles de escalamiento de servicio a reporte de incidentes.
 - Descripción de la generación y entrega de reportes (incidentes atendidos).
 - Descripción de sus servicios del centro de asistencia a través de WEB y/o correo electrónico.
 - Definir claramente su procedimiento de escalamiento para la atención en donde refleje a los responsables y sus cargos, así como datos para su localización, como Nombre, Puesto, Especialidad, Correo Electrónico y Teléfono Celular.

El Proveedor del Servicio realizará mes a mes, las siguientes actividades, a fin de detectar problemas y mejorar la eficiencia del servicio:

- Interacción con el sistema de monitoreo
- Iniciar, dar seguimiento y cerrar actividades que son propias de cada uno de los procedimientos de la mesa de servicios operativos basados en la metodología ITIL V3:
 - Publicación del Catálogo de Servicios.
 - Contar con los datos de los servicios proporcionados a CONDUSEF.
 - Tener definidos los niveles de servicio solicitados.
 - El personal de la mesa de servicio deberá de contar con conocimientos de ITIL v3, mostrando evidencia de certificación.
 - Podrá generar estadísticas de los incidentes reportados y atendidos.
 - Podrá planear, coordinar y ejecutar programas de mantenimiento preventivo y correctivo, de manera tal que se garanticen los Niveles de Servicio solicitados por la convocante.
 - Podrá administrar y controlar los inventarios de equipos, esta información estará en una base de datos, la cual será accesible para CONDUSEF.
 - La herramienta de la mesa de servicios propuesta por el Proveedor del Servicio será un software que operará en línea y tiempo real.

- El Proveedor del Servicio ganador debe proporcionar acceso al personal asignado por CONDUSEF, en caso de requerir acceso a sus instalaciones.

b) SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El Proveedor del Servicio que resulte adjudicado deberá realizar un mantenimiento preventivo a toda la infraestructura del Servicio durante la vigencia del contrato, el cual se programará de común acuerdo, en días y horarios que no afecten su operación. En estos mantenimientos se ejecutarán todas las rutinas necesarias, con la finalidad de prevenir daños, que den como resultado un mal servicio.

El servicio se prestará a satisfacción de la CONDUSEF, y consistirá en:

Limpieza externa:

- Libre de polvo, grasa y otros elementos.
- Al realizarlo se deberán utilizar materiales de limpieza antiestáticos y no corrosivos.
- Lubricación de las partes móviles de los diferentes elementos que así lo requieran.
- Aspirado y ajuste de los componentes que así lo requieran.
- Actividades de Verificación del buen funcionamiento del software y configuración
- Ajuste. - realizar los ajustes que sean necesarios a todas las partes indicadas para ello.
- Verificar cables, conectores, slots y sus tarjetas, bases de circuitos integrados
- Diagnósticos. - realizar pruebas de encendido y revisar que los enlaces estén levantados, vía consola y vía remota.
- Correr diagnósticos, tantas veces como sea necesario, para determinar el desempeño del equipo.
- Verificación. - realizar pruebas de funcionamiento e interconexión de todos los segmentos de la red, para verificar que se encuentren operando de acuerdo correctamente.

c) MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El Proveedor del Servicio deberá atender los eventos de mantenimiento correctivo durante la vigencia del contrato conforme a las especificaciones técnicas establecidas por el fabricante y se llevará a cabo siempre que ocurra una falla y las veces que sea necesario, cumpliendo con los niveles de servicios establecidos, previo reporte de la CONDUSEF a su Mesa de Ayuda o en el caso detectado automáticamente con la herramienta de Monitoreo que ayude a iniciar el reporte del incidente para que el Proveedor del Servicio lo resuelva.

El mantenimiento correctivo consistirá en la atención de incidentes de todos los equipos para otorgar el servicio, a lo largo del contrato, tanto en hardware como en software, incluyendo mano de obra, refacciones, deberán utilizarse partes nuevas y originales de la misma marca, de características iguales o superiores, totalmente compatibles a los instalados y contemplados.

7. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

Treinta días naturales previos al término del contrato, el Proveedor del Servicio y la CONDUSEF acordarán el proceso de transición del retiro controlado de los equipos utilizados para el Servicio, con la finalidad de

que no se afecte la operación y los niveles de servicio requeridos por CONDUSEF en el presente anexo técnico. Derivado de lo anterior, el Proveedor se obliga a:

- Participar en las reuniones que solicite la CONDUSEF para realizar la transición del Servicio con el Proveedor adjudicado al final del contrato.
- Durante este proceso de transición el Proveedor del Servicio deberá seguir otorgando el Servicio por un periodo máximo de 60 días naturales sin costo para la CONDUSEF contados partir de la conclusión del contrato, el que podrá ser reducido en la medida que el nuevo Proveedor que resulte adjudicado otorgue el Servicio.
- En caso de rescisión del contrato del Servicio objeto del presente anexo técnico, este no podrá ser suspendido hasta que se asegure la transición en los términos previstos en el párrafo que antecede.
- Al concluir el periodo de transición, el Proveedor del Servicio deberá retirar sus equipos dentro de los 30 días naturales siguientes.
- Una vez concluida la transición del servicio al finalizar el contrato y previa firma de aceptación por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el Proveedor del Servicio deberá realizar una tarea de borrado certificado en los servidores y en la solución de almacenamiento con el fin de asegurar que la información almacenada de la CONDUSEF ha sido totalmente destruida y no puede ser recuperada posteriormente por ningún medio, considerando el total de la infraestructura abastecida por él y de acuerdo a los estándares internacionales de borrado certificado, esto dentro de los 30 días naturales que tiene el proveedor del Servicio para retirar sus equipos.
- El Proveedor del Servicio deberá de asegurar que en aquellos casos en que el borrado certificado no sea posible debido a fallas mecánicas o externas al licitante, se deberá de realizar la destrucción certificada de los medios para asegurar en todo momento que la información contenida en ellos sea destruida.

TRANSMISIÓN A TÍTULO GRATUITO

Al término de la vigencia del contrato, el Proveedor le transmitirá a la CONDUSEF la propiedad a título gratuito, de toda la infraestructura pasiva e infraestructura activa que elija la CONDUSEF dentro de sus instalaciones.

Para efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se entenderá como infraestructura pasiva los elementos accesorios que proporcionan soporte a la infraestructura activa, entre otros, bastidores, cableado subterráneo y aéreo, canalizaciones, construcciones, ductos, obras, postes, sistemas de suministro y respaldo de energía eléctrica, sistemas de climatización, sitios, torres y demás aditamentos, dentro de las instalaciones de la CONDUSEF, que sean necesarios para la instalación y operación de las redes, así como para la prestación de servicios de procesamiento de datos, de telecomunicaciones y radiodifusión. En el mismo sentido, se entenderá como infraestructura activa a los elementos de las redes de telecomunicaciones o radiodifusión que almacenan, emiten, procesan, reciben o transmiten escritos, imágenes, sonidos, señales, signos o información de cualquier naturaleza.

Al término de la vigencia del contrato, la CONDUSEF podrá solicitar al Prestador del Servicio que retire de forma gratuita, parcial o totalmente la infraestructura pasiva e infraestructura activa dentro de las instalaciones de la CONDUSEF, de manera coordinada con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la CONDUSEF, a efecto de que, en forma simultánea con el retiro de la infraestructura pasiva e infraestructura activa, se realice la instalación de la nueva infraestructura que se instale en las Oficinas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios. La CONDUSEF a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones notificará al Prestador del Servicio a más tardar 30 días naturales antes de la terminación del contrato correspondiente, si requiere que retire parcial o totalmente la infraestructura pasiva e infraestructura activa, así como la forma y fechas en las que deberá hacer dicho retiro.

8. NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio estarán enfocados al cumplimiento de la entrega oportuna de los servicios, tiempos de solución a los incidentes reportados y disponibilidad. El Proveedor del Servicio mensualmente debe entregar el reporte de los servicios entregados y registrados en la Mesa de Ayuda.

Para la atención de los reportes, se han establecido los siguientes niveles de servicio:

DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE PRIMER CONTACTO	TIEMPO MÁXIMO PARA SOLUCIÓN SIN REEMPLAZO DE PARTES O REFACCIONES	TIEMPO MÁXIMO PARA SOLUCIÓN CON REEMPLAZO DE PARTES O REFACCIONES
SEVERIDAD 1. FALLAS O INCIDENTES QUE AFECTAN LA OPERACIÓN TOTAL DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO Y ATENCIÓN POR MEDIOS REMOTOS.	5 MINUTOS	1 HORA	4 HORAS
SEVERIDAD 2. FALLAS O INCIDENTES QUE AFECTAN LA OPERACIÓN PARCIAL DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO Y ATENCIÓN POR MEDIOS REMOTOS.	10 MINUTOS	2 HORAS	6 HORAS
SEVERIDAD 3. REPORTES DE NUEVOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON LAS FUNCIONES BÁSICAS DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO Y ATENCIÓN POR MEDIOS REMOTOS.	30 MINUTOS	3 HORAS	8 HORAS

Adicionalmente se deben considerar los siguientes niveles de servicio:

DESCRIPCIÓN	NIVEL DE SERVICIO
Disponibilidad mensual de la infraestructura del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos de la cual otorga el servicio.	99.98%

DESCRIPCIÓN	NIVEL DE SERVICIO
-------------	-------------------

Entrega de Servicio de Reingeniería para Conciliación Telefónica	Fecha de Entrega de los Servicios de Reingeniería para la Conciliación Telefónica de acuerdo al Plan de Trabajo presentado y firmado por la CONDUSEF y el Proveedor del Servicio.
--	---

9. LOCALIDAD PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Proveedor del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos para la CONDUSEF deberá de hacer la entrega de los servicios descritos en este anexo técnico en las oficinas ubicadas en:

Esperanza 910
Col. Narvarte Poniente
Alcaldía Benito Juárez
C.P. 03020
CIUDAD DE MÉXICO.

10. VIGENCIA DEL SERVICIO

El plazo de ejecución de los servicios objeto del contrato será a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2027.

A partir del inicio de vigencia del contrato el proveedor de Servicio iniciará las actividades necesarias para realizar la transición del Servicio actual al nuevo, realizando las tareas de abastecimiento, instalación, configuración, optimización y/o actualización que se requieran para que el servicio solicitado entre en operación.

11. MONTO ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

El presente procedimiento será cubierto con recursos fiscales de cada uno de los ejercicios 2025, 2026 y 2027, en términos del artículo 33 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La contratación de este servicio estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria para el ejercicio fiscal 2026 y 2027, por lo que sus efectos estarán condicionados a la existencia de los recursos presupuestarios respectivos, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para las partes.

12. FORMA Y MEDIO DE PAGO

El pago será mensual, a mes vencido, en moneda nacional, por el mismo precio ofertado, por los servicios efectivamente prestados y que se encuentren verificados con su respectivo entregable.

El pago se realizará dentro de los 17 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que el proveedor presente el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) mismo que deberá cumplir con la legislación fiscal vigente y se cuente con la autorización del administrador del contrato. Se realizará mediante transferencia electrónica de fondos a la cuenta que para ese efecto señale el prestador de servicios.

El CFDI referido en este numeral deberá estar acompañado de las copias del o los comprobantes que acrediten que el servicio fue prestado en tiempo y a satisfacción de la CONDUSEF. En el CFDI correspondiente deberá desglosarse el Impuesto al Valor Agregado; cuando se trate de alguna persona física con actividad empresarial, deberá incluir también la retención correspondiente de acuerdo a la legislación fiscal vigente.

En caso que el Administrador del Contrato haya determinado alguna pena convencional, podrá solicitar al proveedor que al momento de presentar la factura para el pago (CFDI de Ingreso) por los servicios prestados, acompañe una Nota de Crédito (CFDI de Egreso) por el monto de la pena convencional, en términos del segundo párrafo del artículo 95 del RLAASSP.

En caso que la prestación del servicio se contemple una fracción del mes calendario, esa fracción de mes se cubrirá proporcionalmente tomando como base el importe mensual cotizado por el prestador de servicios.

13. ANTICIPOS

No aplica.

14. PRÓRROGAS

No aplica.

15. FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y LA ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

Para la aceptación del servicio, el titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deberá verificar que la prestación del servicio se cumpla de conformidad con las especificaciones técnicas, y en concordancia con lo establecido en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado C. ENTREGABLES.

16. NORMAS OFICIALES MEXICANAS O ESTÁNDARES, SEGÚN PROCEDA Y, EN SU CASO, LAS NORMAS INTERNACIONALES QUE APLICAN AL SERVICIO SOLICITADO

Deberá contar y adjuntar a su propuesta las certificaciones ISO/IEC 20000-1 e ISO 27001:2013 que garanticen la entrega del servicio con la calidad necesaria.

El licitante deberá de asegurarse que la prestación del servicio que administre se otorgue cumpliendo con todas y cada una de las normas oficiales mexicanas o estándares, según proceda y, en su caso, las normas internacionales, de conformidad con la Ley de Infraestructura de la Calidad y en términos de lo establecido en el Anexo Técnico.

17. PERFIL DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO

El Proveedor del Servicio deberá ser Socio o Distribuidor Autorizado del fabricante de la tecnología propuesta. Contar en su plantilla con al menos el siguiente personal certificado, con un mínimo de 1 año de experiencia en cada rubro solicitado:

- 2 personas certificadas en la solución ofertada por el Proveedor del Servicio.
- 2 personas certificadas en Desarrollo de Aplicaciones de la solución ofertada.
- 2 personas certificadas en los procesos de ITIL Foundations Versión 3.
- 1 persona certificada en PMP (Project Management Professional).
- Certificación ISO 27001:2013, para garantizar la confidencialidad e integración de la información de CONDUSEF, a la cual tendrá acceso el Proveedor del Servicio.
- Certificación ISO/IEC 20000-1 que garantice la entrega de los servicios soportada en una operación y monitoreo basada en procesos y mejores prácticas.

18. DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITE EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

El proveedor del servicio deberá adjuntar a su propuesta las siguientes certificaciones:

- ISO 27001:2013 - Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO/IEC 20000-1 –Gestión de Servicios de TI.

Así como también deberá presentar las siguientes certificaciones del personal propuesto para el servicio:

- 2 personas certificadas en la solución ofertada por el Proveedor del Servicio.
- 2 personas certificadas en Desarrollo de Aplicaciones de la solución ofertada.
- 2 personas certificadas en los procesos de ITIL Foundations Versión 3.
- 1 persona certificada en PMP (Project Management Professional).

19. SEÑALAR SI SE ENTREGA, EN SU CASO, MUESTRAS Y/O CATÁLOGOS RESPECTIVOS (FOTOGRAFÍAS, FOLLETOS, DISEÑOS, PLANOS, ENTRE OTROS)

No aplica.

20. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

El participante ganador deberá garantizar el cumplimiento del contrato con fianza expedida a favor de la CONDUSEF por el 10% del monto total del contrato o por el porcentaje que corresponde al monto máximo total a erogar en el ejercicio fiscal al que se rige, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado. En este último caso, la misma deberá ser renovada en cada ejercicio por el monto a erogar en el mismo, estando el Proveedor de acuerdo en que es un requisito sin el cual la CONDUSEF no efectuará pago alguno. La garantía de cumplimiento del contrato o pedido deberá presentarse a más tardar dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del mismo, salvo que la entrega de los bienes o la prestación de los servicios se realicen dentro del citado plazo.

La presentación de esta garantía deberá ser mediante cualquiera de los siguientes instrumentos:

- A) Depósito de dinero constituido, a través de certificado o billete de depósito;
- B) Fianza;
- C) Seguro de caución
- D) Depósito de dinero constituido ante la CONDUSEF;
- E) Carta de crédito irrevocable.

21. SANCIONES

a) PENAS CONVENCIONALES

En términos de lo previsto por los artículos 66, fracción XIX y 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, la CONDUSEF aplicará al prestador de servicios, una pena convencional, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, en el incumplimiento de las siguientes obligaciones:

REQUERIMIENTO	PLAZOS ESTABLECIDOS	PENALIZACIÓN
Entrada en operación del Servicio conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado B. FASE DE IMPLEMENTACIÓN.	En un plazo no mayor a 30 días naturales a partir del día hábil siguiente de la notificación de la adjudicación.	2 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.
El proveedor del Servicio deberá entregar la siguiente información conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado C. ENTREGABLES: • Cronograma de actividades. • El plan de trabajo detallado para la instalación, configuración y puesta a punto del Servicio, considerando al menos lo siguiente: • Fecha de Entrega del equipo para proporcionar el servicio. • Fechas de configuración y puesta a punto del servicio solicitado. • El Proveedor deberá entregar el procedimiento de recepción de	Dentro de los primeros tres (3) días hábiles posteriores a partir del día hábil siguiente de la notificación de la adjudicación.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.



REQUERIMIENTO	PLAZOS ESTABLECIDOS	PENALIZACIÓN
reportes para la atención de fallas del Servicio posteriores a la notificación de la adjudicación. - El Proveedor deberá entregar una matriz de escalamiento que permita a la CONDUSEF contactar al personal designado por el Proveedor para asegurar el cumplimiento conforme al presente anexo técnico. - Plan de Migración de la Solución del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos. - Procedimiento de punto de retorno (Roll back). - Protocolos de pruebas por tecnología, deberá incluir las pruebas necesarias para validar la correcta operación de los servicios que serán entregados.		
Entregables Mensuales conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado C. ENTREGABLES	Entrega dentro de los primeros 10 días hábiles siguientes a la conclusión del mes que se pretende facturar, de los siguientes documentos: Disponibilidad del Servicio. Reporte de incidencias.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual
El proveedor del Servicio deberá entregar la siguiente información conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado C. ENTREGABLES: Memoria Técnica	30 días hábiles posteriores a entrada en operación del Servicio.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.
Severidad 3. Reportes de nuevos requerimientos relacionados con las funciones básicas del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, que no requieren	3 horas contadas a partir de que se levantó el reporte.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.

REQUERIMIENTO	PLAZOS ESTABLECIDOS	PENALIZACIÓN
reemplazo de partes o refacciones conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.		
Reportes de nuevos requerimientos relacionados con las funciones básicas del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, que requieren reemplazo de partes o refacciones conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	8 horas contadas a partir de que se levantó el reporte.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.
Entrega de Servicio de Reingeniería para Conciliación Telefónica conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	Fecha de Entrega de los Servicios de Reingeniería para la Conciliación Telefónica de acuerdo al Plan de Trabajo presentado y firmado por la CONDUSEF y el Proveedor del Servicio.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual
Entrega de diadema dañada, conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado A. REQUISITOS TÉCNICOS.	10 días naturales a partir de la solicitud por correo electrónico	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual

La suma de todas las penas convencionales aplicadas al proveedor no deberá exceder el importe de la garantía de cumplimiento.

El pago de los arrendamientos o servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el proveedor deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

b) DEDUCTIVAS

En términos de lo previsto por los artículos 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 97 de su Reglamento, la CONDUSEF aplicará al prestador de servicios, una deductiva como se precisa a continuación:

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCCION
Disponibilidad del Servicio, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	99.98%	1 % del monto total de la facturación mensual, por cada hora fuera del nivel de disponibilidad hasta que se subsane la deficiencia.
Fallas o incidentes que afectan la operación total del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos y que no requiere	1 Hora contada a partir de que se levantó el reporte.	1 % del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso, hasta que se subsane la deficiencia.

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCCION
reemplazo de partes o refacciones, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.		
Fallas o incidentes que afectan la operación total del Centro de Contacto y que requiere reemplazo de partes o refacciones, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	4 Horas contadas a partir de que se levantó el reporte.	1 % del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso, hasta que se subsane la deficiencia.
Fallas o incidentes que afectan la operación parcial del Centro de Contacto y que no requiere reemplazo de partes o refacciones, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	2 horas contadas a partir de que se levantó el reporte.	1 % del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso, hasta que se subsane la deficiencia.
Fallas o incidentes que afectan la operación parcial del Centro de Contacto y que requiere reemplazo de partes o refacciones, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	6 horas contadas a partir de que se levantó el reporte	1 % del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso, hasta que se subsane la deficiencia.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el prestador de servicios deba efectuar por concepto de deductivas.

Los montos a deducir se aplicarán en la factura que el proveedor presente para su cobro, inmediatamente después de que el Administrador del Contrato tenga cuantificada la deducción correspondiente.

Penas contractuales

Por incumplimiento de cualquier otra obligación no señalada en las penas convencionales y deductivas, en que pueda incurrir el prestador del servicio en términos del contrato, de conformidad con el artículo 90 fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Queda establecido que, para el incumplimiento de cualquier obligación no prevista de manera específica en otras penas convencionales o en el esquema de deductivas, la CONDUSEF aplicará una pena convencional diaria, sin perjuicio de las acciones contractuales y legales procedentes. La pena se calculará sobre el monto sin IVA de la porción no entregada o no prestada oportunamente; cuando no sea posible aislar dicha porción, se tomará la proporción correspondiente de la factura del periodo vinculada al servicio afectado. El cómputo será por días naturales, a partir del día siguiente al vencimiento del plazo y hasta la regularización verificada del incumplimiento. Para efectos de claridad, el monto de la pena se determina como el producto de la tasa diaria pactada (1%), por los días de atraso, por el valor antes indicado (pena = tasa diaria × días de atraso × valor), quedando siempre sujeta a los límites máximos aplicables.

La suma de las penas no excederá el importe de la garantía de cumplimiento correspondiente; en ausencia de garantía, el total de penas no superará el veinte por ciento del monto entregado o prestado fuera de plazo (diez por ciento en el supuesto legal específico aplicable). La pena se hará efectiva mediante compensación o nota de crédito en la factura del periodo en que ocurrió el incumplimiento, dejando constancia en la bitácora y en el expediente del contrato. No habrá duplicidad con deductivas por el mismo hecho. Lo anterior se establece con fundamento en el artículo 75, segundo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y disposiciones correlativas de su Reglamento

22. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ENTREGA Y ACEPTACIÓN

Una vez entregado por el Proveedor del Servicio el “Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos” para esta Comisión Nacional, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y el Proveedor del Servicio, en un plazo máximo de 10 días naturales, se reunirán en las oficinas de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a fin de proceder a elaborar un Acta de Entrega-Recepción que contendrá como mínimo; hora y fecha del inicio de la entrega, motivo del acta, datos y firmas de los participantes, descripción detallada de lo entregado (de ser necesario como anexos), hora y fecha de término del Acta. Mientras no se tenga el Acta de Entrega-Recepción firmada, no se tendrán como recibidos o aceptados los servicios en forma inicial y por lo tanto el Proveedor del Servicio no podrá iniciar la facturación correspondiente.

23. BORRADO SEGURO CERTIFICADO DE INFORMACIÓN

Para los discos duros de los elementos de infraestructura de servidores y almacenamiento que formen parte de la solución del Proveedor del Servicio que durante la vida del contrato lleguen a tener alguna falla y que requiera la ejecución de un cambio físico y/o retiro de la infraestructura al término del contrato, el Proveedor del Servicio realizará el borrado seguro de la información de la totalidad de los discos duros de los servidores y almacenamiento que forman parte de la infraestructura del Servicio, mediante una herramienta y procedimiento que cumplan con los estándares internacionales, entregando a las Comisión el certificado del borrado seguro.

La herramienta de destrucción digital de datos deberá cumplir con al menos tres de los estándares que se describen a continuación:

- DOD 5220.22-M
- NAVSO P-5239-26
- NCSC-TG-025
- NSA 130-1
- Bruce Schneier’s algorithm
- Peter Gutmann’s algorithm
- Opnavinst5239.1A
- HMG Infosec Standard 5, Lower Standard
- HMG Infosec Standard 5, Higher Standard
- NIST 800-88 / ATA Secure Erase (+ assurance)

La herramienta de destrucción digital de datos deberá tener al menos una de las siguientes certificaciones:

- NSTL
- OTAN
- COMMON CRITERIA

La herramienta utilizada por el PROVEEDOR del Servicio para el borrado de datos al finalizar el contrato, deberá generar por cada uno de los equipos borrados, un reporte que certifique el proceso de borrado, conteniendo al menos la siguiente información y características:

- Reporte protegido digitalmente.
- Firma digital.
- Fecha del reporte.
- Número del reporte.
- Información de disco.
- Información del equipo.
- Estatus de terminación del proceso de borrado.
- Duración del borrado.
- Campos de impresión para firmas de quien ejecuta el borrado y quien recibe el reporte.

El proceso de Borrado Seguro tendrá que llevarse a cabo de manera integral al término del contrato y entregarse los resultados al último día hábil del servicio, al titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. El representante legal o la persona facultada por parte del proveedor adjudicado, deberá entregar el reporte de borrado seguro por escrito.

24. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

No aplica.

25. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR.

La CONDUSEF, sin incurrir en responsabilidad alguna, podrá dar por terminada anticipadamente la prestación de este servicio, cuando concurren razones de interés general, o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que, de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a la CONDUSEF. En estos supuestos, la CONDUSEF reembolsará al prestador de servicios los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el servicio.

26. TERMINACIÓN ANTICIPADA.

La CONDUSEF podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causa justificada se extinga la necesidad de requerir los servicios que originalmente se contraten, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al estado o se determine la nulidad de los actos que den

origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la CONDUSEF, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 78 y 107 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En dichos supuestos la CONDUSEF deberá liquidar en su caso al prestador de servicios, aquellos que hubieran sido aceptados a entera satisfacción de la CONDUSEF, conforme al contrato y que no se hubieran pagado, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, los cuales serán determinados por el administrador del contrato, previa solicitud por escrito y justificación del prestador de servicios, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con este instrumento, en términos de lo dispuesto por el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, limitándose según corresponda, a los conceptos señalados en el citado artículo del Reglamento.

El prestador de servicios podrá solicitar el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes contado a partir de la fecha en que se notifique la terminación anticipada del contrato.

Asimismo, con motivo de la terminación anticipada, el prestador de servicios reintegrará a la CONDUSEF, los saldos correspondientes por los trabajos no devengados y que le corresponden a ésta por el pago realizado, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes de haberse notificado la terminación anticipada del presente contrato.

27. SERVIDOR PÚBLICO DEL ÁREA RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

El administrador del contrato será el Titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones será el responsable de calcular y notificar al Proveedor del Servicio, las penas convencionales y las deductivas que se hubieran determinado en el periodo de evaluación. Dentro de las responsabilidades del administrador del contrato es verificar y acreditar que todos los componentes tecnológicos serán nuevos y de última tecnología, así como acreditar que todos los servicios que están descritos en el anexo técnico se instalen de acuerdo a los requerimientos de la CONDUSEF. El supervisor del contrato será el Titular del Departamento de Redes y Telecomunicaciones. Para la recepción del Servicio la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones verificará el cumplimiento de las condiciones establecidas para el otorgamiento del Servicio, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 84 del reglamento de la LAASSP.

El administrador del contrato tiene las siguientes responsabilidades con el Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos:

- Verificar y documentar que se realicen la totalidad de los servicios que se indican en el Anexo Técnico.
- Verificar, documentar y acreditar que todos los componentes tecnológicos cumplen con las características técnicas señaladas en el presente Anexo Técnico.
- Rechazar, sin, excepción, los servicios reciclados o que utilicen componentes tecnológicos con origen en contratos anteriores.

28. CONFIDENCIALIDAD

El prestador de servicios deberá guardar estricta confidencialidad sobre los datos e información que posea la CONDUSEF, y de conformidad con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Por lo que los prestadores de servicios oferentes se obligan a no divulgar por ningún medio la información y documentación que obtengan o a la que tengan acceso por virtud de la prestación de los servicios objeto de estas Especificaciones Técnicas, sin la autorización expresa y por escrito de "LA CONDUSEF".

En consecuencia, el prestador de servicios deberá entregar una manifestación por escrito firmada, a través de la cual se comprometa a cumplir con esta obligación.

Una vez concluida la prestación del servicio deberá abstenerse de actuar por sí mismo o por terceros relacionados, otorgando información de los procedimientos realizados para la CONDUSEF durante los cinco años posteriores una vez que concluya el contrato.

29. COTIZACIÓN

Los Proveedores deberán cotizar por precios unitarios sin incluir el I.V.A. y en moneda nacional (pesos mexicanos), conforme al presente anexo técnico y a los formatos que se acompañan.

La cotización se deberá presentar considerando costos por un periodo de 28 meses.

30. CÉDULA DE OFERTA ECONÓMICA

La cotización se deberá presentar considerando costos por un periodo de 28 meses.



ANEXO No. 2
"CÉDULA DE OFERTA ECONÓMICA"

La cotización se deberá presentar considerando costos por un periodo de 28 meses.

	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO MENSUAL
Servicio de Distribución Automática de Llamadas (Licencias para Agente Telefónico y Supervisores con servicios omnicanal).	210		
Servicio de Gateway de Voz.	1		
Sistema de Respuesta por Voz Interactiva (IVR).	1		
Grabación de Llamadas.	1		
Servicio de Conciliación Telefónica.	1		
		Subtotal Mensual	
		IVA	
		Total Mensual	
		Total 28 Meses de Servicio con IVA.	

Firma y Fecha



TABLA DE REQUERIMIENTOS BAJO DEMANDA (mismos que no estarán considerados en la evaluación de su propuesta)

Estos requerimientos pueden ser solicitados o no por la CONDUSEF.

Sin embargo, es necesario conocer la propuesta del Licitante en caso de que estos servicios se requieran durante la vigencia del contrato.

Se deberán presentar costos considerando un periodo de 28 meses.

ID	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO
Licencia adicional para Agente Telefónico y Supervisores con servicios omnicanal	Posición	1	
Servicios de Reingeniería para Conciliación Telefónica	Horas	1	



ANEXO No. 3 “DIRECTRICES PARA FORMULAR PREGUNTAS”

Conforme a Compras MX, (Sistema electrónico de información pública gubernamental en materia de contrataciones públicas). El envío de solicitud de aclaraciones a los aspectos de la convocatoria o invitación, podrás hacerlo desde la publicación de la convocatoria y hasta 24 horas previas a la fecha del evento de junta de aclaraciones, este plazo estará señalado en la sección Cronograma de los Datos Generales del procedimiento de contratación.

El sistema está diseñado para que las solicitudes de aclaración se realicen en formato de texto abierto a través del formulario disponible para dicho fin, **no se considera el envío de archivos adjuntos**.

Dependiendo del número de preguntas que tienes para la junta de aclaraciones, el registro de tus solicitudes de aclaración podrás realizarlo de manera manual o a través de una carga masiva utilizando una plantilla en archivo de Excel.

Ingresa a la sección Solicitudes de aclaración, para que esta sección este activa, debiste previamente haber firmado el manifiesto de expresión de interés en participar en el procedimiento de contratación.

Para tal efecto se comparte enlace donde podrá consultar la **Guía Técnica para licitantes sobre el uso y manejo de Compras MX**:

<https://comprasmx.buengobierno.gob.mx/capacitacion>

**ANEXO No. 4****"FORMATO PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD DEL LICITANTE"**

_____, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir la propuesta en la presente licitación pública, a nombre y representación de:_____

No. de Licitación Pública Electrónica Nacional: _____

Registro Federal de Contribuyentes:_____

Domicilio:_____

Calle y número:_____

Colonia:_____ Alcaldía o Municipio:_____

Código Postal:_____ Entidad Federativa:_____

Teléfonos:_____ Fax:_____

Correo electrónico:_____

No. de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva:_____

Nombre, número y lugar del Notario Público ante la cual se dio fe de la misma:_____

Fecha y datos de su inscripción en el registro Público de Comercio _____

Relación de accionistas.-

Apellido Paterno:_____ Apellido Materno:_____ Nombre _____

Descripción del objeto social: **TRANSCRIBIR EN FORMA COMPLETA EL OBJETO SOCIAL TAL COMO APARECE EN SU ACTA CONSTITUTIVA** _____

Reformas al acta constitutiva:_____

Nombre del apoderado o representante:_____

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

Escritura pública número:_____ Fecha:_____

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

(Lugar y fecha)
Protesto lo necesario.
(firma)

Nota: El presente formato deberá ser reproducido por cada participante, debiendo respetar su contenido, en el orden indicado.



ANEXO No. 5
"FORMATO DE MANIFESTACIÓN DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 71 Y 90 DE LA LEY"

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional Para la Protección y
Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Presente:

Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025

___ (nombre del licitante persona física) ___ bajo protesta de decir verdad manifiesto que el suscrito, no me encuentro en los supuestos de los artículos 71 y 90 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no desempeño empleo, cargo o comisión en el servicio Público, o en su caso a pesar de desempeñarlo con la formalización del instrumento jurídico correspondiente no se actualizará conflicto de interés.

En caso de ser persona moral deberá indicar el nombre del representante legal y manifestar: que por sí o en representación de licitante _____ según se acredita en el Testimonio Notarial o Instrumento Jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la ciudad de _____, manifiesto, bajo protesta de decir verdad que ni el suscrito, y ninguno de los socios integrantes del licitante que represento, nos encontramos en los supuestos de los artículos 71 y 90 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no desempeñamos empleo, cargo o comisión en el servicio Público, o en su caso a pesar de desempeñarlo con la formalización del instrumento jurídico correspondiente no se actualizará conflicto de interés.

Para ambos casos indicar que:

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

Atentamente

Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma
Representante legal (cuando represente a una persona moral)



ANEXO No. 6
"FORMATO DE DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD"

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Presente:

Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025

_____, nombre de la persona física o del representante legal del licitante _____, quien participa en el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025 manifiesto que por mi o por interpósita persona, nos abstendremos de adoptar conductas, en la que los Servidores Públicos de la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 fracción X de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 39, fracción VI inciso f) de su Reglamento.

Atentamente

Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma o del
Representante legal (cuando represente a una persona moral) y firma.



ANEXO No. 7

"FORMATO DE ESCRITO DE CONFORMIDAD CON LA CONVOCATORIA"

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional Para la Protección y
Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Presente:

En relación con la Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025, declaro que he leído la presente Convocatoria y estoy conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan, asimismo los derivados de la junta de aclaraciones. La presentación de este escrito no me exime de la entrega de cualquier otro documento que sea solicitado por la Convocante.

Asimismo, manifiesta bajo protesta de decir verdad que toda la información y documentación presentada en el acto de apertura y presentación de proposiciones de la presente Convocatoria, es copia fiel de los originales que avalan dicha información, por lo que autorizan a la Convocante para que en cualquier momento verifique la autenticidad de dicha documentación e información, conociendo las consecuencias legales en caso de que la misma resulte apócrifa o se manifiesten hechos falsos.

Atentamente

Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma o del
Representante legal (cuando represente a una persona moral) y firma

ANEXO No. 8
FORMATO DE LA ESTRATIFICACIÓN DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES).

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional Para la Protección y
Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Presente:

Me refiero al procedimiento de _____(1)_____ No. LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025 en el que mi representada, la empresa _____(2)_____, participa a través de la presente proposición.

Al respecto y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD que mi representada está constituida conforme a las leyes mexicanas, con Registro Federal de Contribuyentes _____(3)_____, y asimismo que considerando los criterios (sector, número total de trabajadores y ventas anuales) establecidos en el Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009, mi representada tiene un Tope Máximo Combinado de _____(4)_____, con base en lo cual se estatifica como una empresa _____(5)_____.

Atentamente

Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma o del
Representante legal (cuando represente a una persona moral) y firma

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
1	Precisar el procedimiento de contratación de que se trate (licitación pública o invitación a cuando menos tres personas)
2	Anotar el nombre, razón social o denominación del licitante
3	Indicar el Registro Federal de Contribuyentes del licitante.
4	Señalar el número que resulte de la aplicación de la expresión: Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) x10% + (Ventas anuales en millones de pesos) x 90%. Para tales efectos puede utilizar la calculadora MIPYME disponible en la página http://www.comprasdegobierno.gob.mx/calculadora Para el concepto "Trabajadores", utilizar el total de los trabajadores con los que cuenta la empresa a la fecha de la emisión de la manifestación. Para el concepto "ventas anuales", utilizar los datos conforme al reporte de su ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales, expresados en millones de pesos.
5	Señalar el tamaño de la empresa (Micro, Pequeña o Mediana), conforme al resultado de la operación señalada en el numeral anterior.



ANEXO NO. 9

"FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN DE LA NACIONALIDAD DEL LICITANTE"

Ciudad de México a [día] [mes] [año]. (1)

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y
DEFENSA DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
P R E S E N T E.

Me refiero a la Licitación Pública Electrónica Nacional No. __ (2) __ en el que mi representada, la empresa __ (3) __ participa a través de la propuesta que se contiene en el presente sobre.

Sobre el particular y en los términos de lo previsto en el artículo 35 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; declaramos bajo protesta de decir verdad, ser proveedores de servicio de nacionalidad __ (4) __, en el supuesto de que le sea adjudicado el contrato respectivo al licitante.

ATENTAMENTE

____ (5) ____

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
1	Señalar la fecha de suscripción del documento.
2	Indicar el número respectivo de esta convocatoria de licitación.
3	Citar el nombre o razón social o denominación del licitante.
4	Anotar la nacionalidad del licitante.
5	Anotar el nombre y firma del representante del licitante.

ANEXO No. 10
"MANIFESTACIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DE SU PROPOSICIÓN QUE PODRÍAN
CONTENER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL"

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y
DEFENSA DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
P R E S E N T E.

A nombre de mi representada y en términos de lo establecido en los artículos 112 y 115 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública, se describe la documentación legal y administrativa e información de la propuesta técnica y económica, que deberá considerarse como información susceptible de clasificarse como confidencial.

I. Información Legal y Administrativa

Información	Clasificación (Marque con una X)		Motivo
	Confidencial	Secreto Comercial	

II. Información Técnica

Información	Clasificación (Marque con una X)		Motivo
	Confidencial	Secreto Comercial	

III. Información Económica

Información	Clasificación (Marque con una X)		Motivo
	Confidencial	Secreto Comercial	

Atentamente

Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma
Representante legal (cuando represente a una persona moral)

ANEXO No. 11
DOCUMENTOS QUE DEBERÁN INTEGRAR LA PROPUESTA DEL LICITANTE

De conformidad con lo establecido en el punto “No. 4.- REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA LICITACIÓN”, de la presente convocatoria, se citan de manera enunciativa más no limitativa, los documentos que deberán presentar para participar en este procedimiento.

DOCUMENTO	NUMERAL DE LA CONVOCATORIA	PRESENTÓ	
		SI	NO
4.1 DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA			
IDENTIFICACIÓN OFICIAL	4.1.1.		
ESCRITO DE ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD (ANEXO No. 4 “FORMATO PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD DEL LICITANTE”)	4.1.2.		
CORREO ELECTRÓNICO	4.1.3.		
DECLARACIÓN ESCRITA DE LOS ARTÍCULOS 71 Y 90 DE LA LEY	4.1.4.		
DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD	4.1.5.		
MANIFESTACIÓN DE LAS MIPYMES	4.1.6.		
MANIFESTACIÓN DE NACIONALIDAD	4.1.7		
COPIA DEL CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA	4.1.8		
ESCRITO DE NO ACEPTACIÓN DE PROPOSICIONES	4.1.9		
4.2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA-ECONÓMICA			
PROPUESTA TÉCNICA (ANEXO No. 1 “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS”)	4.2.1. ANEXO No. 1		
PROPUESTA ECONÓMICA (ANEXO No. 2 “CÉDULA DE OFERTA ECONÓMICA”)	4.2.2. ANEXO No. 2		
4.3 DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA QUE NO AFECTA LA SOLVENCIA			
ESCRITO DE CONFORMIDAD	4.3.1.		
MANIFIESTO DE NO DESEMPEÑAR EMPLEO, CARGO O COMISIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO	4.3.2.		
DECLARACIÓN DE CONOCER EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	4.3.3.		
OPINIÓN POSITIVA DEL SAT	4.3.4.		
OPINIÓN POSITIVA DEL IMSS	4.3.5.		
CONSTANCIA DEL INFONAVIT	4.3.6.		
ACUSE DEL MANIFIESTO DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS	4.3.7.		
MANIFIESTO DE CONOCER Y REGISTRARSE EN EL MÓDULO DE FORMALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS JURÍDICOS	4.3.8.		
REGISTRO AL PADRÓN PÚBLICO DE CONTRATISTAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS U OBRAS ESPECIALIZADAS (REPSE)	4.3.9.		

 NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL



ANEXO No. 12
ENCUESTA DE TRANSPARENCIA

FECHA:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE:

TIPO DE PROCEDIMIENTO: (Licitación pública nacional o internacional; o Invitación a cuando menos tres personas nacional o internacional)

NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO:

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO O ADQUISICIÓN DE: (Nombre del procedimiento)

¿DESEA CONTESTAR LA SIGUIENTE ENCUESTA? : ☐ **SI** ☐ **NO**

(Marque con una "X" su elección, si eligió **SI** siga las instrucciones que se detallan a continuación).

INSTRUCCIONES: FAVOR DE CALIFICAR LOS SUPUESTOS PLANTEADOS EN ESTA ENCUESTA CON UNA "X", SEGÚN CONSIDERE.

CALIFICACIÓN

Evento		Totalmente de acuerdo	En general de acuerdo	En general en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Junta de aclaraciones.					
Supuestos	El contenido de la convocatoria es claro para la adquisición de bienes o contratación de servicios que se pretende realizar.				
	Las preguntas técnicas efectuadas en el evento, se contestaron con claridad.				
Acto de presentación y apertura de proposiciones.					
Supuestos	El evento se desarrolló con oportunidad, en razón de la cantidad de documentación que presentaron los licitantes.				
Dictamen técnico y económico					

Evento		Totalmente de acuerdo	En general de acuerdo	En general en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Supuestos	El dictamen técnico (análisis cualitativo) fue emitido, conforme a la convocatoria y junta de aclaraciones del procedimiento.				
Fallo					
Supuestos	En el fallo se especificaron los motivos y el fundamento que sustenta la determinación de la adjudicación al proveedor y los que no resultaron adjudicados.				
Generales					
Supuestos	El acceso al inmueble fue expedito.				
	Todos los eventos dieron inicio en el tiempo establecido.				
	El trato que dieron los servidores públicos de la institución durante la licitación, fue respetuosa y amable.				
	Volvería a participar en otra licitación, que emita la institución.				
	El desarrollo del concurso se apegó a la normatividad aplicable.				

¿CONSIDERA USTED QUE EL PROCEDIMIENTO EN QUE PARTICIPÓ FUE TRANSPARENTE?

SI

☐

NO

☐

EN CASO DE HABER CONTESTADO QUE NO, POR FAVOR INDICAR BREVEMENTE LAS RAZONES:

SI USTED DESEA AGREGAR ALGÚN COMENTARIO RESPECTO A LA LITACIÓN, FAVOR DE ANOTARLO EN EL SIGUIENTE ESPACIO:

Favor de entregar o enviar la presente encuesta a más tardar dentro de los dos días hábiles siguientes de la emisión del fallo, en alguna de las siguientes opciones:

- ♦ En la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Av. Insurgentes Sur No. 762, quinto piso, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00 horas.



- ♦ En la urna que al final del acto de fallo se encontrará en el lugar donde se celebre el evento.
- ♦ Enviarlo al correo electrónico, con la dirección vmelendez@condusef.gob.mx

ANEXO No. 13 MODELO DE CONTRATO

CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO Y ATENCIÓN POR MEDIOS REMOTOS CON CARÁCTER NACIONAL QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, EN LO SUCESIVO **"LA ENTIDAD"** REPRESENTADA POR **XXXXXXX**, EN SU CARÁCTER DE **DIRECTOR(A) DE RECURSOS MATERIALES, SERVICIOS GENERALES Y CONTROL DOCUMENTAL**, Y POR LA OTRA, **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"**, REPRESENTADA POR **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, EN SU CARÁCTER DE **REPRESENTANTE LEGAL**, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. **"LA ENTIDAD"** declara que:

- 1.1 Es una **"ENTIDAD"** de la Administración Pública Federal, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 fracción I de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en relación con el artículo 5 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el artículo 4 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, cuya competencia y atribuciones se señalan en el artículo 5 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- 1.2 Conforme a lo dispuesto por el artículo 45, fracción V, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la C. **XXXXXXX**, Director(a) de Recursos Materiales, Servicios Generales y Control Documental, con R.F.C. **XXXXXXXXXXXXXXX** es una servidora pública adscrita a la misma que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.
- 1.3 Suscribe el presente instrumento el C. Ricardo Becerril Herrera, Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con R.F.C. **XXXXXXXXXXXXXXX**, designado para dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a **"EL PROVEEDOR"** para los efectos del presente contrato.
- 1.4 Que el C. Israel Sánchez Espinosa, Jefe de Departamento de Redes y Telecomunicaciones, con R.F.C. **XXXXXXXXXXXXXXX**, facultado para verificar directa, indirecta o a través de un tercero, si el proveedor está desarrollando correctamente el objeto de este contrato, de acuerdo al ANEXO No. 1, "ANEXO TÉCNICO" de la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional Electrónica (LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025), que como "ANEXO I" forma parte integrante del presente instrumento jurídico y comunicará por escrito las observaciones que estime pertinentes en relación con su ejecución en la forma convenida.
- 1.5 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de LICITACIÓN PÚBLICA, ELECTRÓNICA de carácter NACIONAL, realizado al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos 33, 35 fracción I y 36 de la Ley

de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAASSP"** y artículo 44 del Reglamento de la **"LAASSP"**.

1.6 "LA ENTIDAD" cuenta con recursos suficientes en la partida **31904 Servicios integrales de infraestructura de cómputo** y, con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende del reporte general de suficiencia presupuestaria folio RC XXX con folio de autorización Folio MC XXXX, de fecha XX de XXXXXX de 202X, emitido por la Dirección de Planeación y Finanzas de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

1.7 Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes N° CNP990419B40.

1.8 Tiene establecido su domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 762, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, en la Ciudad de México mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

2. "EL PROVEEDOR" declara que:

2.1 Es una persona moral legalmente constituida mediante escritura pública No. XXXXXXXX de fecha XX de XXXXXX de XXXX, otorgada ante la fe del titular de la Notaria Pública No. XXX del XXXXXXXXXXXX, Lic. XXXXXXXXXXXX, denominada XXXXXXXX, cuyo objeto social es, entre otros: XXXXXXXXXXXXXXXX en el Registro Público de la Propiedad de XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXX, bajo el folio mercantil XXXXXX de fecha XXXX

2.2 El C. XXXXXXXXXXXXXXXX, en su carácter de Apoderado Legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada, como lo acredita con escritura pública No. XXXXXXXXXXXX de fecha XX de XXXXXXXXXXXX del XXXX, otorgada ante la fe del Lic. XXXXXXXXXXXXXXXX, Notario Público No. XX de la XXXXXXXXXXXX, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.

2.3 Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

2.4 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes: XXXXXXXXXXXX.

2.5 Acredita el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en términos de lo dispuesto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación vigente, incluyendo las de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y las de Seguridad Social ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, conforme a las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales emitidas por el SAT, INFONAVIT e IMSS, respectivamente.

2.6 Tiene establecido su domicilio en XXXXXXXX mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato

3. De "LAS PARTES":

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

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a **"LA ENTIDAD"** la prestación del **Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos**, en los términos y condiciones establecidos en este contrato y sus anexos que forman parte integrante del mismo.

"I" Convocatoria a la Licitación Pública Nacional Electrónica" No. (LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025)

"II" Propuesta Técnica y Económica del Proveedor

"III" Acta de Junta de Aclaraciones

"IV" Fallo

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO

"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD" conviene con **"EL PROVEEDOR"** que el **monto mínimo** de la prestación de servicios objeto del presente contrato para los ejercicios fiscales de **2025, 2026 y 2027** es por la cantidad de **(MONTO MÍNIMO TOTAL)** más impuestos que asciende a **\$XXXXXXX**.

Asimismo, que el **monto máximo** de los servicios para los ejercicios fiscales de **2025, 2026 y 2027** es por la cantidad de un monto máximo de **(MONTO MÁXIMO TOTAL DEL CONTRATO)**, más impuestos que asciende a **\$XXXXXXXXXX**.

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

Ejercicio Fiscal	Monto mínimo (SIN IVA)	Monto máximo (SIN IVA)
2025	\$XXXXXXX	\$XXXXXXX
2026	\$XXXXXXX	\$XXXXXXX
2027	\$XXXXXXX	\$XXXXXXX

Las partes convienen expresamente que las obligaciones de este contrato, cuyo cumplimiento se encuentra previsto realizar durante los ejercicios fiscales de **2025, 2026 y 2027** quedarán sujetas para fines de su ejecución y pago a la disponibilidad presupuestaria, con que cuente **"LA ENTIDAD"**, conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación que para el ejercicio fiscal correspondiente apruebe la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad para alguna de las partes.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato **"LA ENTIDAD"** no otorgará anticipo a **"EL PROVEEDOR"**

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

"LA ENTIDAD" efectuará el pago a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, XXXXXXXXXXXX, conforme a los servicios efectivamente prestados y a entera satisfacción del administrador del contrato y de acuerdo con lo establecido en el **ANEXO No. 1, "ANEXO TÉCNICO"** de la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional Electrónica (LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025), que forma parte integrante del presente contrato.

El pago se realizará en un plazo máximo de 20 (veinte) días naturales siguientes, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica a **"LA ENTIDAD"**, con la aprobación (firma) del administrador del presente contrato.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90, del Reglamento de la **"LAASSP"**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presente errores, el administrador del presente contrato o a quien éste designe por escrito, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **"EL PROVEEDOR"** presente el CFDI y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

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

El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada por Internet debidamente cumplimentado conforme a la legislación fiscal vigente, incluyendo los montos de las retenciones correspondientes, y cuente con la autorización del administrador del contrato y con el visto bueno de pago por parte de la Dirección de Planeación y Finanzas de **"LA ENTIDAD"**, siempre y cuando el proveedor haya quedado registrado como proveedor de **"LA ENTIDAD"**.

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

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

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

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

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

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

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

La prestación de los servicios, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **"LA ENTIDAD"** en el **ANEXO No. 1, "ANEXO TÉCNICO"** de la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional Electrónica (LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025).

Los servicios serán prestados en el domicilio señalado en el **ANEXO No. 1, "ANEXO TÉCNICO"** de la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional Electrónica (LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025), y en las fechas establecidas en el mismo.

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento especificaciones técnicas **"EL PROVEEDOR"** deberá realizar de inmediato la reposición o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para **"LA ENTIDAD"**.

SEXTA. VIGENCIA

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será del **día siguiente hábil de la notificación del fallo** hasta el **31 de diciembre de 2027**.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

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

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

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

En los supuestos previstos en el párrafo anterior, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

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

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

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

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

NOVENA. GARANTÍA(S)

A) CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 69, fracción II, 70, fracción II, de la **"LAASSP"**; 85, fracción III, y 103 de su Reglamento **"EL PROVEEDOR"** se obliga a constituir una garantía **indivisible** por el cumplimiento fiel y exacto de todas las obligaciones derivadas de este contrato, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, por un importe equivalente al **diez por ciento (10%)** del monto total del contrato, sin incluir el IVA.

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

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

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

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

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

Cuando la contratación abarque más de un ejercicio fiscal, la garantía de cumplimiento del contrato, podrá ser por el porcentaje que corresponda del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y deberá ser renovada por **"EL PROVEEDOR"** cada ejercicio fiscal por el monto que se ejercerá en el mismo, la cual deberá presentarse a **"LA ENTIDAD"** a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda.

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

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR".

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

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "LA ENTIDAD"

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

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

“LA ENTIDAD” designa como Administrador del presente contrato al C. Ricardo Becerril Herrera en su carácter de Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.

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

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

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

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES

En términos de lo previsto por los artículos 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 97 de su Reglamento, la CONDUSEF aplicará al prestador de servicios, una deductiva como se precisa a continuación:

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCCION
Disponibilidad del Servicio, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	99.98%	1 % del monto total de la facturación mensual, por cada hora fuera del nivel de disponibilidad hasta que se subsane la deficiencia.
Fallas o incidentes que afectan la operación total del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos y que no requiere reemplazo de partes o refacciones, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	1 Hora contada a partir de que se levantó el reporte.	1 % del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso, hasta que se subsane la deficiencia.
Fallas o incidentes que afectan la operación total del Centro de Contacto y que requiere reemplazo de partes o refacciones, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	4 Horas contadas a partir de que se levantó el reporte.	1 % del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso, hasta que se subsane la deficiencia.

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCCION
Fallas o incidentes que afectan la operación parcial del Centro de Contacto y que no requiere reemplazo de partes o refacciones, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	2 horas contadas a partir de que se levantó el reporte.	1 % del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso, hasta que se subsane la deficiencia.
Fallas o incidentes que afectan la operación parcial del Centro de Contacto y que requiere reemplazo de partes o refacciones, conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	6 horas contadas a partir de que se levantó el reporte	1 % del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso, hasta que se subsane la deficiencia.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el prestador de servicios deba efectuar por concepto de deductivas.

Los montos a deducir se aplicarán en la factura que el proveedor presente para su cobro, inmediatamente después de que el Administrador del Contrato tenga cuantificada la deducción correspondiente.

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En términos de lo previsto por los artículos 66, fracción XIX y 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, la CONDUSEF aplicará al prestador de servicios, una pena convencional, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, en el incumplimiento de las siguientes obligaciones:

REQUERIMIENTO	PLAZOS ESTABLECIDOS	PENALIZACIÓN
Entrada en operación del Servicio conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado B. FASE DE IMPLEMENTACIÓN.	En un plazo no mayor a 30 días naturales a partir del día hábil siguiente de la notificación de la adjudicación.	2 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.
El proveedor del Servicio deberá entregar la siguiente información conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado C. ENTREGABLES: - Cronograma de actividades. - El plan de trabajo detallado para la instalación, configuración y puesta a punto del Servicio, considerando al menos lo siguiente:	Dentro de los primeros tres (3) días hábiles posteriores a partir del día hábil siguiente de la notificación de la adjudicación.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.



REQUERIMIENTO	PLAZOS ESTABLECIDOS	PENALIZACIÓN
- Fecha de Entrega del equipo para proporcionar el servicio. - Fechas de configuración y puesta a punto del servicio solicitado. - El Proveedor deberá entregar el procedimiento de recepción de reportes para la atención de fallas del Servicio posteriores a la notificación de la adjudicación. - El Proveedor deberá entregar una matriz de escalamiento que permita a la CONDUSEF contactar al personal designado por el Proveedor para asegurar el cumplimiento conforme al presente anexo técnico. - Plan de Migración de la Solución del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos. - Procedimiento de punto de retorno (Roll back). - Protocolos de pruebas por tecnología, deberá incluir las pruebas necesarias para validar la correcta operación de los servicios que serán entregados.		
Entregables Mensuales conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado C. ENTREGABLES	Entrega dentro de los primeros 10 días hábiles siguientes a la conclusión del mes que se pretende facturar, de los siguientes documentos: Disponibilidad del Servicio. Reporte de incidencias.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual
El proveedor del Servicio deberá entregar la siguiente información conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado C.	30 días hábiles posteriores a entrada en operación del Servicio.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.

REQUERIMIENTO	PLAZOS ESTABLECIDOS	PENALIZACIÓN
ENTREGABLES: Memoria Técnica		
Severidad 3. Reportes de nuevos requerimientos relacionados con las funciones básicas del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, que no requieren reemplazo de partes o refacciones conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	3 horas contadas a partir de que se levantó el reporte.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.
Reportes de nuevos requerimientos relacionados con las funciones básicas del Servicio del Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos, que requieren reemplazo de partes o refacciones conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	8 horas contadas a partir de que se levantó el reporte.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual.
Entrega de Servicio de Reingeniería para Conciliación Telefónica conforme se establece en el numeral 8. Niveles de Servicio.	Fecha de Entrega de los Servicios de Reingeniería para la Conciliación Telefónica de acuerdo al Plan de Trabajo presentado y firmado por la CONDUSEF y el Proveedor del Servicio.	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual
Entrega de diadema dañada, conforme se establece en el numeral 5. FORMA DE SUMINISTRAR EL SERVICIO (REQUISITOS TÉCNICOS, PLAZOS Y ENTREGABLES), apartado A. REQUISITOS TÉCNICOS.	10 días naturales a partir de la solicitud por correo electrónico	1 % por cada día natural de atraso del monto total de la facturación mensual

La suma de todas las penas convencionales aplicadas al proveedor no deberá exceder el importe de la garantía de cumplimiento.

El pago de los arrendamientos o servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el proveedor deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

DECIMA QUINTA. PENAS CONTRACTUALES

Por incumplimiento de cualquier otra obligación no señalada en las penas convencionales y deductivas, en que pueda incurrir el prestador del servicio en términos del contrato, de conformidad con el artículo 90 fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Queda establecido que, para el incumplimiento de cualquier obligación no prevista de manera específica en otras penas convencionales o en el esquema de deductivas, la CONDUSEF aplicará una pena convencional diaria, sin perjuicio de las acciones contractuales y legales procedentes. La pena se calculará sobre el monto sin IVA de la porción no entregada o no prestada oportunamente; cuando no sea posible aislar dicha porción, se tomará la proporción correspondiente de la factura del periodo vinculada al servicio afectado. El cómputo será por días naturales, a partir del día siguiente al vencimiento del plazo y hasta la regularización verificada del incumplimiento. Para efectos de claridad, el monto de la pena se determina como el producto de la tasa diaria pactada (1%), por los días de atraso, por el valor antes indicado (pena = tasa diaria $\times$ días de atraso $\times$ valor), quedando siempre sujeta a los límites máximos aplicables.

La suma de las penas no excederá el importe de la garantía de cumplimiento correspondiente; en ausencia de garantía, el total de penas no superará el veinte por ciento del monto entregado o prestado fuera de plazo (diez por ciento en el supuesto legal específico aplicable). La pena se hará efectiva mediante compensación o nota de crédito en la factura del periodo en que ocurrió el incumplimiento, dejando constancia en la bitácora y en el expediente del contrato. No habrá duplicidad con deductivas por el mismo hecho. Lo anterior se establece con fundamento en el artículo 75, segundo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y disposiciones correlativas de su Reglamento.

DECIMA SEXTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS

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

DÉCIMA SÉPTIMA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

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

DÉCIMA OCTAVA. TRANSPORTE

“EL PROVEEDOR” se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio objeto de este contrato, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el **ANEXO No. 1**, “ANEXO TÉCNICO” de la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional Electrónica (LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025), del presente contrato.

DÉCIMA NOVENA. IMPUESTOS Y DERECHOS

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

“LA ENTIDAD” sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

VIGÉSIMA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

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

VIGÉSIMA PRIMERA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

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

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

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

VIGÉSIMA SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

"LAS PARTES" acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se tratarán de manera confidencial, siendo de uso exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en las disposiciones vigentes en materia de transparencia y acceso a la información pública y de protección de datos personales.

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

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

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

VIGÉSIMA TERCERA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con fundamento en el artículo 80 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102, fracción II, de su Reglamento, **"LA ENTIDAD"** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **"EL PROVEEDOR"**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

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

VIGÉSIMA CUARTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

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

Cuando **"LA ENTIDAD"** determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a **"EL PROVEEDOR"** hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen que precise las razones o las causas justificadas que le dieron origen a la misma, una vez notificada la terminación anticipada, se extinguirá el contrato, lo que dará lugar a formalizar el finiquito entre las partes.

En el finiquito se harán constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"LA ENTIDAD"** por concepto de los servicios prestados hasta el momento de la terminación anticipada, además, en su caso, pactará en el mismo el reembolso al proveedor de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.

VIGÉSIMA QUINTA. RESCISIÓN

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

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

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

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

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

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

Iniciado un procedimiento de conciliación **"LA ENTIDAD"** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

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

"LA ENTIDAD" podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **"LA ENTIDAD"** elaborará un dictamen en el cual justifique que los

impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

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

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

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

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

VIGÉSIMA SEXTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

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

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

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

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

VIGÉSIMA SÉPTIMA. DISCREPANCIAS

"LAS PARTES" convienen que, las estipulaciones que se establezcan en este contrato no deberán modificar las condiciones previstas en la convocatoria a la licitación, invitación o solicitud de cotización, y sus juntas

de aclaraciones; en caso de discrepancia, prevalecerá lo estipulado en estas, conforme a lo previsto en el artículo 66, párrafo segundo de la **"LAASSP"**.

VIGÉSIMA OCTAVA. CONCILIACIÓN.

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

VIGÉSIMA NOVENA. DOMICILIOS

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

TRIGÉSIMA. LEGISLACIÓN APLICABLE

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

TRIGÉSIMA PRIMERA. JURISDICCIÓN

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

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

POR:
"LA ENTIDAD"

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
<u>XXXXXXXXXX</u>	<u>DIRECTOR(A) DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES</u>	<u>XXXXXXXXXXXXXXXXXX</u>
<u>RICARDO BECERRIL HERRERA</u>	<u>DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</u>	<u>XXXXXXXXXXXXXXXXXX</u>



NOMBRE	CARGO	R.F.C.
<u>ISRAEL SANCHEZ ESPINOSA</u>	<u>JEFE DE DEPARTAMENTO DE REDES Y TELECOMUNICACIONES</u>	<u>XXXXXXXXXXXXXX</u>

POR:
"EL PROVEEDOR"

NOMBRE	R.F.C.
<u>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</u>	<u>XXXXXXXXXXXXXX</u>

ANEXO No. 14

FORMATO CON EL TEXTO QUE DEBE CONTENER LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

(Afianzadora o Aseguradora)

Denominación social: _____, en lo sucesivo (la "Afianzadora" o la "Aseguradora")

Domicilio: _____.

Autorización del Gobierno Federal para operar: _____ (Número de oficio y fecha)

Beneficiaria:

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en lo sucesivo "la Beneficiaria".

Domicilio: Av. De los Insurgentes Sur No. 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.

El medio electrónico, por el cual se pueda enviar la fianza a "la Contratante" y a "la Beneficiaria": XXXXXXXXXXXXX

Fiado (s): (En caso de proposición conjunta, el nombre y datos de cada uno de ellos).

Nombre o denominación social: _____.

RFC: _____.

Domicilio: _____, (El mismo que aparezca en el contrato principal)

Datos de la póliza:

Número: _____, (Número asignado por la "Afianzadora" o la "Aseguradora")

Monto Afianzado: _____. (Con letra y número, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado).

Moneda: _____.

Fecha de expedición: _____.

Obligación garantizada: El cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato en los términos de la Cláusula PRIMERA de la presente póliza de fianza.

Naturaleza de las Obligaciones: _____ (Divisible o Indivisible, de conformidad con lo estipulado en el contrato).

Si es **Divisible** aplicará el siguiente texto: La obligación garantizada será divisible, por lo que, en caso de presentarse algún incumplimiento, se hará efectiva solo en la proporción correspondiente al incumplimiento de la obligación principal.

Si es **Indivisible** aplicará el siguiente texto: La obligación garantizada será indivisible y en caso de presentarse algún incumplimiento se hará efectiva por el monto total de las obligaciones garantizadas.

Datos del contrato o pedido, en lo sucesivo el "Contrato":

Número asignado por "la Contratante": _____.

Objeto: _____.

Monto del Contrato: (Con número y letra, sin el Impuesto al Valor Agregado)

Moneda: _____.

Fecha de suscripción: _____.

Tipo: (Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios, Obra Pública o servicios relacionados con la misma).

Obligación contractual para la garantía de cumplimiento: (Divisible o Indivisible, de conformidad con lo estipulado en el contrato).

Procedimiento al que se sujetará la presente póliza de fianza para hacerla efectiva: El previsto en el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Competencia y Jurisdicción: Para todo lo relacionado con la presente póliza, el fiado, el fiador y cualquier otro obligado, así como "la Beneficiaria", se someterán a la jurisdicción y competencia de los tribunales federales de la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiera corresponderle en razón de su domicilio o por cualquier otra causa.

La presente fianza se expide de conformidad con lo dispuesto por los artículos 69, fracción II y último párrafo, y artículo 70, fracción II, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 103 de su Reglamento.

La presente fianza se expide de conformidad con lo dispuesto por los artículos 48, fracción II y 49, fracción II, de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, y artículo 98 de su Reglamento.

Validación de la fianza en el portal de internet, dirección electrónica www.amig.org.mx

CLÁUSULAS GENERALES A QUE SE SUJETARÁ LA PRESENTE PÓLIZA DE FIANZA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, SERVICIO, OBRA PÚBLICA O SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA.

PRIMERA. - OBLIGACIÓN GARANTIZADA.

Esta póliza de fianza garantiza el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el "Contrato" a que se refiere esta póliza y en sus convenios modificatorios que se hayan realizado o a los anexos del mismo, cuando no rebasen el porcentaje de ampliación indicado en la cláusula siguiente, aún y cuando parte de las obligaciones se subcontraten.

SEGUNDA. - MONTO AFIANZADO.

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora"), se compromete a pagar a la Beneficiaria, hasta el monto de esta póliza, que es (con número y letra sin incluir el Impuesto al Valor Agregado) que representa el 10 % (diez por ciento) del valor del "Contrato".

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") reconoce que el monto garantizado por la fianza de cumplimiento se puede modificar en el caso de que se formalice uno o varios convenios modificatorios de ampliación del monto del "Contrato" indicado en la carátula de esta póliza, siempre y cuando no se rebase el 20 % de dicho monto.

Prevía notificación del fiado y cumplimiento de los requisitos legales, (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") emitirá el documento modificatorio correspondiente o endoso para el solo efecto de hacer constar la referida ampliación, sin que se entienda que la obligación sea novada.

En el supuesto de que el porcentaje de aumento al "Contrato" en monto fuera superior a los indicados, (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") se reserva el derecho de emitir los endosos subsecuentes, por la diferencia entre ambos montos, sin embargo, previa solicitud del fiado, (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") podrá garantizar dicha diferencia y emitirá el documento modificatorio correspondiente.

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") acepta expresamente que, en caso de requerimiento, se compromete a pagar el monto total afianzado, siempre y cuando en el Contrato se haya estipulado que la obligación garantizada es indivisible; de estipularse que es divisible, (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") pagará de forma proporcional el monto de la o las obligaciones incumplidas.

TERCERA. - INDEMNIZACIÓN POR MORA.

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora"), se obliga a pagar la indemnización por mora que en su caso proceda de conformidad con el artículo 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

CUARTA. - VIGENCIA.

La fianza permanecerá vigente hasta que se dé cumplimiento a la o las obligaciones que garantice en los términos del "Contrato" y continuará vigente en caso de que "la Contratante" otorgue prórroga o espera al cumplimiento del "Contrato", en los términos de la siguiente cláusula.

Asimismo, esta fianza permanecerá vigente durante la substanciación de todos los recursos legales, arbitrajes o juicios que se interpongan con origen en la obligación garantizada hasta que se pronuncie resolución definitiva de autoridad o tribunal competente que haya causado ejecutoria.

De esta forma la vigencia de la fianza no podrá acotarse en razón del plazo establecido para cumplir la o las obligaciones contractuales.

QUINTA. - PRÓRROGAS, ESPERAS O AMPLIACIÓN AL PLAZO DEL CONTRATO.

En caso de que se prorrogue el plazo originalmente señalado o conceder esperas o convenios de ampliación de plazo para el cumplimiento del contrato garantizado y sus anexos, el fiado dará aviso a (la "Afianzadora" o la "Aseguradora"), la cual deberá emitir los documentos modificatorios o endosos correspondientes.

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") acepta expresamente garantizar la obligación a que esta póliza se refiere, aún en el caso de que se otorgue prórroga, espera o ampliación al fiado por parte de la "Contratante" para el cumplimiento

total de las obligaciones que se garantizan, por lo que no se actualiza el supuesto de extinción de fianza previsto en el artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, sin que se entienda novada la obligación.

SEXTA. - SUPUESTOS DE SUSPENSIÓN.

Para garantizar el cumplimiento del “Contrato”, cuando concurren los supuestos de suspensión en los términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones aplicables, “la Contratante” deberá emitir el o las actas circunstanciadas y, en su caso, las constancias a que haya lugar. En estos supuestos, a petición del fiado, (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”) otorgará el o los endosos conducentes, conforme a lo estatuido en el artículo 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para lo cual bastará que el fiado exhiba a (la “Afianzadora” o a la “Aseguradora”) dichos documentos expedidos por “la Contratante”.

El aplazamiento derivado de la interposición de recursos administrativos y medios de defensa legales, no modifica o altera el plazo de ejecución inicialmente pactado, por lo que subsistirán inalterados los términos y condiciones originalmente previstos, entendiendo que los endosos que emita (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”) por cualquiera de los supuestos referidos, formarán parte en su conjunto, solidaria e inseparable de la póliza inicial.

SÉPTIMA. - SUBJUDICIDAD.

(La “Afianzadora” o la “Aseguradora”) realizará el pago de la cantidad reclamada, bajo los términos estipulados en esta póliza de fianza, y, en su caso, la indemnización por mora de acuerdo a lo establecido en el artículo 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aun cuando la obligación se encuentre subjúdice, en virtud de procedimiento ante autoridad judicial, administrativa o tribunal arbitral, salvo que el fiado obtenga la suspensión de su ejecución, ante dichas instancias.

(La “Afianzadora” o la “Aseguradora”) deberá comunicar a “la Beneficiaria” de la garantía, el otorgamiento de la suspensión al fiado, acompañándole las constancias respectivas que así lo acrediten, a fin de que se encuentre en la posibilidad de abstenerse del cobro de la fianza hasta en tanto se dicte sentencia firme.

OCTAVA. - COAFIANZAMIENTO O YUXTAPOSICIÓN DE GARANTÍAS.

El coafianzamiento o yuxtaposición de garantías, no implicará novación de las obligaciones asumidas por (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”) por lo que subsistirá su responsabilidad exclusivamente en la medida y condiciones en que la asumió en la presente póliza de fianza y en sus documentos modificatorios.

NOVENA. - CANCELACIÓN DE LA FIANZA.

(La “Afianzadora” o la “Aseguradora”) quedará liberada de su obligación fiadora siempre y cuando “la Contratante” le comunique por escrito, por conducto del servidor público facultado para ello, su conformidad para cancelar la presente garantía.

El fiado podrá solicitar la cancelación de la fianza para lo cual deberá presentar a (la “Afianzadora” o la “Aseguradora”) la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales. Cuando el fiado solicite dicha cancelación derivado del pago realizado por saldos a su cargo o por el incumplimiento de obligaciones, deberá presentar el recibo de pago correspondiente.

Esta fianza se cancelará cuando habiéndose cumplido la totalidad de las obligaciones estipuladas en el “Contrato”, “la Contratante” haya calificado o revisado y aceptado la garantía exhibida por el fiado para responder por los defectos, vicios ocultos de los bienes entregados y por el correcto funcionamiento de los mismos o por la calidad de los servicios prestados por el fiado, respecto del “Contrato” especificado en la carátula de la presente póliza y sus respectivos convenios modificatorios.

DÉCIMA. - PROCEDIMIENTOS.

(La “Afianzadora” o la “Aseguradora”) acepta expresamente someterse al procedimiento previsto en el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para hacer efectiva la fianza.

DÉCIMA PRIMERA. - RECLAMACIÓN

“La Beneficiaria” podrá presentar la reclamación a que se refiere el artículo 279, de Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en cualquier oficina, o sucursal de la Institución y ante cualquier apoderado o representante de la misma.

DÉCIMA SEGUNDA. - DISPOSICIONES APLICABLES.

Será aplicable a esta póliza, en lo no previsto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas la legislación mercantil y a falta de disposición expresa el Código Civil Federal.

ANEXO No. 15**NOTA INFORMATIVA PARA PARTICIPANTES DE PAÍSES MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO (OCDE)**

El compromiso de México en el combate a la corrupción ha trascendido nuestras fronteras y el ámbito de acción del gobierno federal. En el plano internacional y como miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y firmante de la ***Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales***, hemos adquirido responsabilidades que involucran a los sectores público y privado.

Esta Convención busca establecer medidas para prevenir y penalizar a las personas y a las empresas que prometan o den gratificaciones a funcionarios públicos extranjeros que participan en transacciones comerciales internacionales. Su objetivo es eliminar la competencia desleal y crear igualdad de oportunidades para las empresas que compiten por las contrataciones gubernamentales.

La OCDE ha establecido mecanismos muy claros para que los países firmantes de la Convención cumplan con las recomendaciones emitidas por ésta y en el caso de México, iniciará en **noviembre de 2003** una segunda fase de **evaluación** –la primera ya fue aprobada– en donde un grupo de expertos verificará, entre otros:

- La compatibilidad de nuestro marco jurídico con las disposiciones de la Convención.
- El conocimiento que tengan los sectores público y privado de las recomendaciones de la Convención.

El resultado de esta evaluación **impactará** el grado de inversión otorgado a México por las agencias calificadoras y la atracción de inversión extranjera.

Las **responsabilidades** del **sector público** se centran en:

- Profundizar las reformas legales que inició en 1999.
- Difundir las recomendaciones de la Convención y las obligaciones de cada uno de los actores comprometidos en su cumplimiento.
- Presentar casos de cohecho en proceso y concluidos (incluyendo aquellos relacionados con lavado de dinero y extradición).

Las responsabilidades del sector privado contemplan:

- **Las empresas:** adoptar esquemas preventivos como el establecimiento de códigos de conducta, de mejores prácticas corporativas (controles internos, monitoreo, información financiera pública, auditorías externas) y de mecanismos que prevengan el ofrecimiento y otorgamiento de recursos o bienes a servidores públicos, para obtener beneficios particulares o para la empresa.
- **Los contadores públicos:** realizar auditorías; no encubrir actividades ilícitas (doble contabilidad y transacciones indebidas, como asientos contables falsificados, informes financieros fraudulentos, transferencias sin autorización, acceso a los activos sin consentimiento de la gerencia); utilizar registros contables precisos; informar a los directivos sobre conductas ilegales.

- **Los abogados:** promover el cumplimiento y revisión de la Convención (imprimir el carácter vinculatorio entre ésta y la legislación nacional); impulsar los esquemas preventivos que deben adoptar las empresas.

Las **sanciones** impuestas a las personas físicas o morales (privados) y a los servidores públicos que incumplan las recomendaciones de la Convención, implican entre otras, privación de la libertad, extradición, decomiso y/o embargo de dinero o bienes.

Asimismo, es importante conocer que el pago realizado a servidores públicos extranjeros es perseguido y castigado independientemente de que el funcionario sea acusado o no. Las investigaciones pueden iniciarse por denuncia, pero también por otros medios, como la revisión de la situación patrimonial de los servidores públicos o la identificación de transacciones ilícitas, en el caso de las empresas.

El culpable puede ser perseguido en cualquier país firmante de la Convención, independientemente del lugar donde el acto de cohecho haya sido cometido.

En la medida que estos lineamientos sean conocidos por las empresas y los servidores públicos del país, estaremos contribuyendo a construir estructuras preventivas que impidan el incumplimiento de las recomendaciones de la Convención y por tanto la comisión de actos de corrupción.

Por otra parte, es de señalar que el Código Penal Federal sanciona el cohecho en los siguientes términos:

“Artículo 222

Cometen el delito de cohecho:

I.- El servidor público que por sí, o por interpósita persona solicite o reciba indebidamente para sí o para otro, dinero o cualquiera otra dádiva, o acepte una promesa, para hacer o dejar de hacer algo justo o injusto relacionado con sus funciones, y

II.- El que de manera espontánea dé u ofrezca dinero o cualquier otra dádiva a alguna de las personas que se mencionan en la fracción anterior, para que cualquier servidor público haga u omita un acto justo o injusto relacionado con sus funciones.

Al que comete el delito de cohecho se le impondrán las siguientes sanciones:

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva o promesa no exceda del equivalente de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito, o no sea valuable, se impondrán de tres meses a dos años de prisión, de treinta a trescientos días multa y destitución e inhabilitación de tres meses a dos años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos.

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva, promesa o prestación exceda de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito, se impondrán de dos a catorce años de prisión, de trescientos a mil días multa y destitución e inhabilitación de dos a catorce años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos.

En ningún caso se devolverá a los responsables del delito de cohecho, el dinero o dádivas entregadas, las mismas se aplicarán en beneficio del Estado.

Capítulo XI

Cohecho a servidores públicos extranjeros

Artículo 222 bis

Se impondrán las penas previstas en el artículo anterior al que con el propósito de obtener o retener para sí o para otra persona ventajas indebidas en el desarrollo o conducción de transacciones comerciales internacionales, ofrezca, prometa o dé, por sí o por interpósita persona, dinero o cualquiera otra dádiva, ya sea en bienes o servicios:

I.- A un servidor público extranjero o a un tercero que éste determine, para que dicho servidor público gestione o se abstenga de gestionar la tramitación o resolución de asuntos relacionados con las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión;

II.- A un servidor público extranjero, o a un tercero que éste determine, para que dicho servidor público lleve a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto que se encuentre fuera del ámbito de las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión, o

III. A cualquier persona para que acuda ante un servidor público extranjero y le requiera o le proponga llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto relacionado con las funciones inherentes al empleo, cargo o comisión de este último.

Para los efectos de este artículo se entiende por servidor público extranjero, toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en el poder legislativo, ejecutivo o judicial o en un órgano público autónomo en cualquier orden o nivel de gobierno de un Estado extranjero, sea designado o electo; cualquier persona en ejercicio de una función para una autoridad, organismo o empresa pública o de participación estatal de un país extranjero; y cualquier funcionario o agente de un organismo u organización pública internacional.

Cuando alguno de los delitos comprendidos en este artículo se cometa en los supuestos a que se refiere el artículo 11 de este Código, el juez impondrá a la persona moral hasta mil días multa y podrá decretar su suspensión o disolución, tomando en consideración el grado de conocimiento de los órganos de administración respecto del cohecho en la transacción internacional y el daño causado o el beneficio obtenido por la persona moral."



ANEXO No. 16

“MANIFIESTO DE NO DESEMPEÑAR EMPLEO, CARGO O COMISIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO”

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional Para la Protección y
Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Presente:

PROCEDIMIENTO No. _____

PARA PERSONAS MORALES:

C. _____, en mi carácter de Apoderado Legal, de la _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los socios o accionistas cuyos nombres aparecen al final de este documento, no desempeñan empleos, cargos o comisiones en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, de resultar contratado con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés. En el entendido de que dicha manifestación se deberá hacer del conocimiento del Órgano Interno de Control, previo a la celebración del contrato, tal como se prevé en el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas

Nombre de los Socios:

- 1.
- 2.

(Nombre y firma del licitante o representante legal de la persona moral)

PARA PERSONA FÍSICAS:

Manifiesto bajo protesta de decir verdad que no desempeño empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, en caso de resultar adjudicado con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés. En el entendido de que dicha manifestación se deberá hacer del conocimiento del Órgano Interno de Control, previo a la celebración del contrato, tal como se prevé en el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

(Nombre y firma del licitante)



ANEXO No. 17

"MANIFIESTO DE CONOCER EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES"



Protocolo
Actuación

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional para la Protección y
Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Presente:

Me refiero al procedimiento de _____(1)_____ No. LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025 en el que mi representada, la empresa _____(2)_____, participa a través de la presente proposición.

(NOMBRE DE LA PERSONA FACULTADA LEGALMENTE) _____, y en mi carácter de representante legal de la empresa _____ y que cuento con las facultades suficientes declaro bajo protesta de decir verdad que conozco el contenido del "ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS Y AUTORIZACIONES Y CONCESIONES".

Atentamente

Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma
Representante legal (cuando represente a una persona moral)

ANEXO No. 18
“ACUSE DEL MANIFIESTO PARA ACREDITAR LA AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS”

ACUSE DEL MANIFIESTO EN EL QUE AFIRME O NIEGUE LOS VÍNCULOS O RELACIONES DE NEGOCIOS, LABORALES, PROFESIONALES, PERSONALES O DE PARENTESCO CON CONSANGUINIDAD O AFINIDAD HASTA EL CUARTO GRADO QUE TENGAN LAS PERSONAS CON SERVIDORES PÚBLICOS

De conformidad al Acuerdo por el que se expide el Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas, Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el pasado 20 de agosto del 2015, así como a sus diversos que lo modifican publicados en el mismo medio de difusión oficial los días 19 de febrero de 2016 y 28 de febrero de 2017.

Los interesados deberán presentar el **Acuse del manifiesto** en el que afirme o niegue los vínculos o relaciones de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco con consanguinidad o afinidad hasta el cuarto grado que tengan las personas con servidores públicos, mismo que puede ser tramitado en la página de internet <https://manifiesto.buengobierno.gob.mx/SMP-web/loginPage.jsf>, de conformidad con lo establecido en los numerales 3, 4, 5 y 6 del Anexo Segundo del Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.

De conformidad con los numerales 3, 4, 5 y 6 del **Anexo Segundo** del Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas, Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones, que a la letra dice:

(...)

3. *Los particulares personas morales que se encuentren en los supuestos previstos en el numeral 4 de este Anexo, podrán formular por medio de sus representantes legales un manifiesto en el que afirmen o nieguen los vínculos o relaciones de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el cuarto grado que tengan las personas que a continuación se señalan, con el o los servidores públicos a que se refiere el número 5 del presente Anexo:*

- a) Integrantes del consejo de administración o administradores;*
- b) Director general, gerente general, o equivalentes;*
- c) Representantes legales, y*
- d) Personas físicas que posean directa o indirectamente cuando menos el diez por ciento de los títulos representativos del capital social de la persona moral.*

4. *A fin de fomentar las mejores prácticas en la prevención de conflictos de interés, los particulares formularán el manifiesto **por única vez** cuando tengan la intención de participar en los siguientes procedimientos:*



- I.** Contrataciones públicas;
- II.** Otorgamiento y prórroga de concesiones, y
- III.** Otorgamiento y prórroga de licencias, permisos y autorizaciones. Fracción reformada por Acuerdo DOF 28/02/2017.

5. El manifiesto incluirá los vínculos o relaciones entre el particular y los servidores públicos que a continuación se indican:

- I.** Presidente de la República;
- II.** Secretarios de Estado;
- III.** Jefe de la Oficina de la Presidencia de la República;
- IV.** Consejero Jurídico del Ejecutivo Federal;
- V.** Procurador General de la República;
- VI.** Titulares de entidades;
- VII.** Titulares de órganos reguladores coordinados;
- VIII.** Subprocuradores o titulares de fiscalías especializadas;
- IX.** Comisionados adscritos a órganos reguladores coordinados;
- X.** Subsecretarios, oficiales mayores, consejeros adjuntos, titulares de órganos administrativos desconcentrados, titulares de unidad y directores generales en las dependencias;
- XI.** Directores generales, gerentes, subgerentes, directores o integrantes de los órganos de gobierno o de los comités técnicos de las entidades, y
- XII.** Personal que interviene en contrataciones públicas, en el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, incluidos en el Registro que lleva la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

6. Los particulares formularán el manifiesto a través de la dirección electrónica <https://www.gob.mx/buengobierno>, siendo este medio electrónico de comunicación el único para presentarlo. El Sistema generará un acuse de presentación del manifiesto. A través de dicho medio electrónico los particulares podrán también denunciar presuntos conflictos de interés de los que tengan conocimiento, enunciando las pruebas con las que en su caso cuenten.

* El acuse de presentación del manifiesto se obtiene a través de la liga:

<https://manifiesto.buengobierno.gob.mx/SMP-web/loginPage.jsf>

* Consulta el Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas, Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones a través de la liga:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/196367/Protocolo_versi_n_integrada_28-feb-17_v2.pdf

ó en el siguiente archivo:



ANEXO No. 19
"MANIFIESTO DE CONOCER Y REGISTRARSE EN EL MÓDULO DE FORMALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS JURÍDICOS"

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional Para la Protección y
Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Presente:

PROCEDIMIENTO No. _____

PARA PERSONAS MORALES:

_____, en mi carácter de _____, de la ___(Persona Moral)___, manifiesto bajo protesta de decir verdad que conozco y estaré a lo establecido en los artículos Tercero, Cuarto y demás aplicables del ACUERDO por el que se incorpora como un módulo de Compras MX la aplicación denominada Formalización de Instrumentos Jurídicos; y se emiten las Disposiciones de carácter general que regulan su funcionamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el pasado 18 de septiembre de 2020, donde se determina que todo instrumento jurídico que derive de algún procedimiento de contratación realizado por las Dependencias y Entidades, se deberá utilizar la Firma Electrónica Avanzada (e.firma) que emite el Servicio de Administración Tributaria como medio de identificación.

En consecuencia, en caso de resultar adjudicado, me comprometo a formalizar el instrumento jurídico en el Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos del sistema Compras MX; para lo cual deberé estar registrado en el citado módulo.

Asimismo, manifiesto conocer que se puede consultar el material de apoyo para el registro en el citado módulo, en la liga electrónica <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx/mfij>

(Nombre y firma del licitante o representante legal de la persona moral)

PARA PERSONA FÍSICAS:

Manifiesto bajo protesta de decir verdad que conozco y estaré a lo establecido en los artículos Tercero, Cuarto y demás aplicables del ACUERDO por el que se incorpora como un módulo de Compras MX la aplicación denominada Formalización de Instrumentos Jurídicos; y se emiten las Disposiciones de carácter general que regulan su funcionamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación el pasado 18 de septiembre de 2020, donde se determina que todo instrumento jurídico que derive de algún procedimiento de contratación realizado por las Dependencias y Entidades, se deberá utilizar la Firma Electrónica Avanzada (e.firma) que emite el Servicio de Administración Tributaria como medio de identificación.



En consecuencia, en caso de resultar adjudicado, me comprometo a formalizar el instrumento jurídico en el Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos del sistema Compras MX; para lo cual deberé estar registrado en el citado módulo.

Asimismo, manifiesto conocer que se puede consultar el material de apoyo para el registro en el citado módulo, en la liga electrónica <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx/mfij>

(Nombre y firma del licitante)



ANEXO No. 20
MANIFIESTO DE "REGISTRO AL PADRÓN PÚBLICO DE CONTRATISTAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS U OBRAS ESPECIALIZADAS (REPSE)"

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional Para la Protección y
Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Presente:

PROCEDIMIENTO No. _____

XXXXXXXXXXXXXXXXX
Director(a) de Recursos Materiales, Servicios
Generales y Control Documental

De conformidad con los requisitos de participación de la convocatoria de la Licitación Pública de Carácter Nacional Electrónica N° LA-06-G3A-006G3A001-N-40-2025, que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, lleva a cabo para la adjudicación del contrato concerniente a la convocatoria de referencia.

Yo, _____, en mi carácter de representante legal de _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad que mi representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones por lo que integramos la:

CONSTANCIA DEL REGISTRO EN EL PADRÓN PÚBLICO EXPEDIDO POR LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STPS), SERVICIOS ESPECIALIZADOS Y OBRAS ESPECIALIZADAS (REPSE); se proporciona el enlace para el registro: (<https://repse.stps.gob.mx>), en caso de ser obligado, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 15 de la Ley Federal del Trabajo.

Nota: Anexar Constancia de Registro

ATENTAMENTE

(Nombre y firma del licitante)