

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (en lo sucesivo el Infonavit o Instituto), en cumplimiento de las Políticas y Lineamientos Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes y Contratación de Servicios del Infonavit, a través de la Gerencia de Adquisiciones ubicada en Barranca del Muerto Núm. 280, 4° piso, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Ciudad de México, invita a participar a todos los interesados en el presente Sondeo de Mercado, de conformidad con las siguientes:

Bases de Adquisición de la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 040/GA/2019-74353		
Contratar los servicios de Cobranza y Soluciones a Acreditados del Infonavit, en adelante Servicios , en los dos segmentos:		
(I) Cobranza Administrativa y		
(II) Recuperación Especializada.		
Así como el servicio integral de Mediación		
La asignación de los servicios será de acuerdo a lo señalado en el Anexo 1.		
Referencia	Actividades	Desarrollo
1	Publicación de Bases de Adquisición	03 de mayo del 2019
2	Envío de preguntas por parte de los proveedores	Desde el día de publicación de las Bases y hasta las 13:00 horas del 13 de mayo del 2019 A los correos electrónicos: eortega@infonavit.org.mx amorenol@infonavit.org.mx
3	Acto de Aclaraciones	20 de mayo del 2019 a las 10:00 horas, en la Sala de Licitaciones ubicada en el basamento del Edificio Sede de Infonavit, en Barranca del Muerto Núm. 280, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.
4	Publicación del Acta de Aclaraciones	21 de mayo del 2019
5	Primera Etapa: • Presentación de Propuesta Técnica y	29 de mayo del 2019 a las 10:00 horas, en la Sala de Licitaciones ubicada en el basamento del Edificio Sede de Infonavit, en Barranca del

	Económica por parte de los proveedores • Apertura Técnica	Muerto Núm. 280, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020 Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México. Asimismo, los proveedores deberán presentarse media hora antes del inicio del evento, para registrarse y hacer entrega de sus propuestas, la puerta se cerrará a las 10:00 horas. Después de este horario no se recibirá propuesta alguna del participante que llegue con retraso.
6	Segunda Etapa: • Dictamen Técnico • Apertura Económica	07 de junio del 2019 a las 10:00 horas, en la Sala de Licitaciones ubicada en el basamento del Edificio Sede de Infonavit, en Barranca del Muerto Núm. 280, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.
7	Eventos	A los eventos únicamente podrán asistir el Representante Legal de la empresa o la persona física participante, con la presentación del Anexo 3 Acreditación de la Personalidad y Aceptación de Bases, de las presentes Bases de Adquisición, debidamente requisitado y copia de su Identificación Oficial, o, en su caso, la persona designada mediante carta poder simple, para representarlos en el presente Sondeo. La carta poder simple, deberá acreditar la personalidad jurídica del Representante Legal de la empresa mediante los datos del poder notarial que lo acredita como tal y de la Persona física con actividad empresarial, dicha carta deberá ser presentada con copia de las identificaciones del Representante legal o de la persona física, así como de la persona designada para representarlos.
8	Información general Confirmación de participación	Cualquier asunto relacionado con este proceso deberán comunicarse con Elvira Ortega Contreras Tel. 5322-66-00 Ext. 095698 Correo electrónico: eortega@infonavit.org.mx

I. Publicación de Bases de Adquisición

Las presentes Bases podrán consultarse en el Sitio de Internet del Infonavit, en la fecha señalada en la referencia 1 de las Bases, seleccionando el número de licitación de este Sondeo de Mercado, en la dirección siguiente:

www.infonavit.org.mx (EL INSTITUTO-LICITACIONES PÚBLICAS)

II. Modificaciones a las Bases de Adquisición

Las Bases de Adquisición podrán ser modificadas en virtud de las preguntas y respuestas que se formulen por los proveedores participantes o por adiciones o precisiones que el área usuaria realice a las mismas, las cuales quedarán asentadas en el acta que se levante con motivo de la junta de aclaración de bases, la cual pasa a formar parte integrante de las Bases de Adquisición

Dichas modificaciones deberán ser consideradas para la elaboración de la propuesta técnica y económica.

El Acta de Aclaraciones será publicada en el Sitio de Internet de Infonavit, en la fecha señalada en la referencia 4 de las bases.

III. Envío de preguntas por parte de los proveedores

Los proveedores enviarán sus preguntas en hoja membretada del proveedor, especificando el numeral que la origina, el sondeo mercado de referencia, así como la razón social completa del participante; en la fecha, hora y correo electrónico señalados en la referencia 2 de las bases.

Utilizar formato Word versiones del 2003 y posteriores, no enviar como imagen y no usar formato PDF.

Las preguntas que sean enviadas posteriores a la fecha y hora establecida, o no acrediten su personalidad jurídica, así como las enviadas como imagen y formato PDF, no se les darán respuesta ni se asentarán en el Acta de Aclaraciones.

Será responsabilidad de cada proveedor verificar la recepción de los archivos enviados, solicitando el acuse correspondiente.

IV. Acto de Aclaraciones

Se dará respuesta a las preguntas realizadas por los proveedores participantes en un acto presencial, a celebrarse en la fecha, hora y sala indicadas en la referencia 3 de la página 1 de las bases.

V. Instrucciones para elaborar las propuestas técnicas y económicas (en lo sucesivo “propuestas”):

- A. Los proveedores deberán identificar en las propuestas los datos siguientes:
1. Número de Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado
 2. Escribir fecha de presentación de propuestas
 3. Nombre o razón social dado de alta fiscalmente
 4. Deberán presentarse por escrito, sin tachaduras ni enmendaduras
 5. Toda la documentación deberá contener el membrete de la empresa.
- B. Las propuestas deberán dirigirse a la atención de la Gerencia de Adquisiciones.
- C. Las propuestas deberán firmarse en todas sus hojas, así como la documentación y anexos adjuntos a su propuesta técnica, por el anverso y reverso de cada hoja en caso de que tenga información, en la parte final de cada hoja y centrada, con nombre completo (no rubricadas) como sigue:

Persona Moral

Por el Representante Legal o por la persona que tenga poder notarial para actos de administración para comprometerse y contratar en nombre y representación de la empresa.

Persona Física

Por el Titular o por la persona que tenga poder notarial para actos de administración para comprometerse y contratar en nombre y representación de la persona física.

- D. Las propuestas deberán presentarse en dos sobres cerrados como sigue:

Sobre No. 1: Propuesta Técnica

Deberá elaborarse conforme a lo señalado en las Especificaciones Técnicas de estas bases contenidas en el **Anexo 1**.

1. **No deberá contener costos**, ya que de lo contrario será motivo de descalificación.
2. Incluir dentro del sobre el **Anexo 3**, la Carta de Acreditación de Personalidad Jurídica y de Aceptación de las Bases de Adquisición.
3. La propuesta técnica de preferencia presentarla en carpeta sin protector de hojas, conservando el mismo orden de la información solicitada en las Bases de Adquisición y sus anexos, con los separadores correspondientes a cada requisito.

4. Toda su propuesta técnica deberá presentarla foliada anverso y reverso de cada hoja en caso de que tenga información (en caso de no presentarla foliada, en dicho acto el proveedor deberá foliar su propuesta).
5. En caso de presentar originales para cotejo, se deberán presentar junto con la propuesta técnica, sin folio y por separado, dentro del Sobre 1. - Propuesta Técnica, mismos que serán devueltos en el evento de la Segunda Etapa Dictamen Técnico y Apertura de la Propuesta Económica.

Sobre No. 2: Propuesta Económica

Deberá elaborarse conforme a lo siguiente:

1. Deberá elaborarse en Moneda Nacional de conformidad al formato del **Anexo 2**.
 2. Incluir el original de la garantía de sostenimiento de oferta de acuerdo al numeral IX Garantías.
 3. Toda su propuesta económica deberá presentarla foliada anverso y reverso de cada hoja en caso de que tenga información (en caso de no presentarla foliada, en dicho acto el proveedor deberá foliar su propuesta).
 4. Los importes deberán ser fijos durante la vigencia del contrato, expresados sin el impuesto al valor agregado.
 5. El impuesto al valor agregado será pagado en términos de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, el cual deberá desglosarse por separado.
 6. En caso de impuestos y derechos adicionales deberán desglosarse por separado.
 7. La propuesta no deberá condicionarse.
- E. Los sobres deberán cerrarse de manera inviolable, cruzando la solapa con la firma del representante de la empresa, indicando los datos mencionados en el párrafo A de esta sección.
- F. Los proveedores participantes aceptan que sus Propuestas Técnicas y Económicas son ofertas vinculantes y estarán vigentes hasta la conclusión de los servicios, objeto del presente Sondeo de Mercado. Durante la vigencia de las propuestas, sólo podrán ser revocadas con previo consentimiento del Instituto por conducto de la Gerencia de Adquisiciones.

VI. Acto de Presentación de Propuestas Técnicas y Económicas y Apertura de Propuestas Técnicas. (Primera Etapa)

La recepción de las propuestas se llevará a cabo mediante evento presencial en la fecha, hora y lugar indicados en la referencia 5 de las bases.

Después del horario establecido se cerrará la puerta y no se permitirá el acceso al participante que llegue con retraso.

En esta etapa se procederá a la apertura del Sobre No. 1: Propuestas Técnicas, para que la **Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación, la Gerencia Sr. de Recuperación Especializada y la Gerencia Sr. de Mediación** realicen el análisis de las propuestas técnicas presentadas por los proveedores participantes y emitan el Dictamen Técnico correspondiente.

Las Propuestas Técnicas y los sobres debidamente cerrados que contienen las Propuestas Económicas serán rubricados por los funcionarios del Instituto presentes en este acto, quedando bajo resguardo de la Gerencia de Adquisiciones los sobres cerrados de las Propuestas Económicas, hasta en tanto no se haya concluido en los términos de la Normatividad Institucional la evaluación técnica.

VII. Dictamen Técnico y Apertura de Propuestas Económicas (Segunda Etapa)

Se llevará a cabo mediante evento presencial a celebrarse en la fecha, hora y lugar indicados en la referencia 6 de las bases.

En esta etapa se procederá a la apertura del Sobre No. 2: Propuestas Económicas, de los proveedores que de conformidad al Dictamen Técnico hayan cumplido, a fin de que la Gerencia de Adquisiciones lleve a cabo la elaboración del Dictamen Económico de los proveedores participantes que hayan cumplido técnicamente.

VIII. De la Comunicación del Fallo

Una vez que la Subdirección General de Administración y Recursos Humanos autorice el fallo de la presente licitación, se hará del conocimiento a los proveedores participantes el nombre del ganador, publicándose en el Sitio de Internet de Infonavit.

IX. Garantías

Las garantías se constituirán a favor del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, mediante fianza, cheque de caja o cheque certificado. En caso de optar por una fianza, deberá ser expedida por una institución afianzadora legalmente autorizada para ello.

Garantía de Sostenimiento de Oferta

En el Sobre 2 Propuesta Económica los proveedores deberán incluir el original de la garantía de sostenimiento, la cual será por la cantidad de \$226,000.00 (doscientos veintiséis mil pesos 00/100 M.N.), por cada uno de los Paquetes en los que participen. **La**

omisión de la garantía de sostenimiento será motivo de descalificación de la propuesta.

En caso de que el proveedor participante garantice el sostenimiento de su oferta mediante Fianza, la misma deberá estar debidamente pagada y apegarse a lo descrito en el **Anexo 4**.

La garantía presentada, será devuelta a los proveedores participantes a partir del quinto día hábil siguiente en que se les comunique el fallo, a excepción del proveedor ganador que le será devuelta una vez que haya entregado la garantía de cumplimiento del contrato y/o pedido."

En caso de los proveedores que no resultaron con fallo favorable y no acudan en el tiempo establecido como se menciona en el párrafo anterior a recoger sus Garantías de Sostenimiento de Oferta, la Gerencia de Adquisiciones no se hace responsable del resguardo de las mismas.

Garantía de Cumplimiento del Contrato y/o Pedido

El proveedor que resulte ganador se obliga a entregar al Infonavit en un plazo que no exceda de diez días hábiles, contados a partir de la fecha en que reciba el Contrato y/o Pedido, una garantía equivalente al 10% (diez por ciento) del monto de la contratación o pedido, sin considerar el impuesto al valor agregado, con el objeto de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que le imponga el Contrato y/o Pedido.

La garantía original deberá entregarse en la Gerencia de Adquisiciones, ubicada en Barranca del Muerto Núm. 280, oficina 403, cuarto piso, Col. Guadalupe Inn, Ciudad de México, C.P. 01020.

Se hace la observación, que mientras el proveedor ganador no otorgue las garantías con los requisitos que al efecto se le señalen, no se cubrirán las cantidades de pago correspondientes.

Las garantías que a su efecto sean presentadas al Instituto, no deberán contener tachaduras, enmendaduras, perforaciones o cualquier otra alteración que afecte e invalide el contenido original del documento.

X. Términos y Condiciones

Los proveedores participantes se sujetarán a las disposiciones y términos que constan en el **Anexo 5**, mismas que formarán parte de estas bases, así como del contrato y/o pedido correspondiente.

A t e n t a m e n t e

**Gerencia de Adquisiciones
3 de mayo del 2019**

ANEXO 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Objeto del servicio

Contratar los Servicios de Cobranza y Soluciones a Acreditados del Infonavit, en adelante **Servicios**, en los dos segmentos:

- (I) Cobranza Administrativa y
- (II) Recuperación Especializada.

Así como el servicio integral de Mediación.¹

2. Lugar de entrega del servicio

Los servicios serán prestados a nivel Nacional.

3. Descripción del servicio

Servicios de Cobranza, Soluciones a Acreditados y Mediación.

Descripción

Las premisas bajo las cuales se deben proporcionar dichos servicios son:

- ✓ Administración integral de créditos, priorizando la retención del acreditado mediante soluciones vía Cobranza Administrativa y mediación.
- ✓ Enfoque de servicio al derechohabiente y acreditado.
- ✓ Instrumentar Programas Institucionales de Solución de manera eficaz y eficiente.
- ✓ Fortalecer y ampliar las soluciones vía mediación.

¹ La cobranza social se basará en un nuevo modelo operativo, financiero, tecnológico y de visión, cuyo objeto consiste en integrar el mecanismo de mediación a todos los segmentos de la cobranza, *como un servicio transversal*, lo que permite que el Proveedor pueda administrar eficientemente las cuentas asignadas, en beneficio de los acreditados y del Instituto. Por lo que la cobranza judicial (recuperación de las garantías hipotecarias) será la última opción de la ruta crítica de un crédito en cartera.

- ✓ Reforzar la contención y retención del acreditado.
- ✓ Procesos de adjudicación basados en una administración eficiente de créditos y optimización de recursos.
- ✓ Alianzas Estratégicas y Reputacionales entre empresas de Cobranza Administrativa.
- ✓ Priorizar en el servicio de Cobranza Administrativa el “solucionar y retener al acreditado” por encima de la adjudicación de garantías hipotecarias.
- ✓ Generar eficiencia operativa en el proceso.
- ✓ Cumplir con el marco regulatorio.
- ✓ Implementar tecnología de punta.
- ✓ Ser líderes en el mercado.

Los contratos formalizados con motivo de la presente licitación podrán ser renovados por única ocasión y considerando los resultados obtenidos durante la prestación del servicio. (Desempeño óptimo del contrato y ahorro generado al Instituto, determinado por la Gerencia Sr. de Recuperación Especializada).

Al momento de la renovación el Instituto podrá modificar los contenidos obligacionales de metas, aranceles, y entregables. Los participantes podrán ser una persona moral o un consorcio² de personas morales y físicas, con la capacidad técnica, jurídica y administrativa, para proporcionar los **Servicios**, en una circunscripción geográfica determinada atendiendo a los dos segmentos y al servicio integral de Mediación, por cuenta y orden de la Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa, la Gerencia Sr. de Recuperación Especializada y la Gerencia Sr. de Mediación del Instituto.

Cabe señalar que los servicios serán supervisados conforme a la división geográfica descrita en el numeral 2 de estas especificaciones y atendiendo al segmento correspondiente y/o al servicio de mediación.

Segmentos

(I) Cobranza Administrativa

² Forma de asociación en la que dos o más personas morales entre ellas o con personas físicas, se reúnen para actuar unidas, bajo una misma dirección y reglas comunes, conservando su personalidad e independencia jurídicas.

Objetivo principal:

- Regularización del crédito, contacto vía telefónica o domiciliaria con el acreditado.

Las gestiones serán realizadas con dispositivos móviles, que reportarán a servidores Institucionales en tiempo real.

El personal requerido para este segmento debe contar con estándares de competencia laboral, específicamente en la norma técnica de Cobranza Administrativa aplicable, así como ofrecer al Instituto el empleo de nuevas prácticas verificables que propicien un trato digno, humano y de calidad hacia el acreditado.

Este segmento comprende la Cobranza Administrativa; (i) preventiva, (ii) vigente y (iii) vencida, a través de los canales:

Características	Preventiva	Vigente	Vencida
Descripción	Cuentas sin morosidad pero con reciente pérdida de relación laboral.	Cuentas con morosidad baja y sin relación laboral.	Cuentas con morosidad vencida y sin relación laboral.
Morosidad	Cero Meses.	1 a 3 meses de impago.	4 a 9 impagos.
Canal de atención	Telefónico / Carteo/ Correo electrónico	Telefónico / Domiciliario / Correo electrónico	Domiciliario / Correo electrónico

En Cobranza Administrativa vencida, el Proveedor o Consorcio responsable del servicio con motivo de las visitas domiciliarias se reunirá con el acreditado, para analizar su disposición actual económica y sus gastos; desarrollar un presupuesto para determinar el fondo disponible para el pago de la hipoteca, y analizar los motivos que llevaron a la falta de pago.

Lo anterior con objeto de proporcionar la Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación la información necesaria para analizar las opciones o productos disponibles.

(II) Recuperación Especializada

Objetivos principales:

- Recuperación de la garantía hipotecaria, con enfoque social.
- El Proveedor/Consorcio estará obligado a ofrecer convenio judicial como solución.

- El contacto con el acreditado debe ser presencial y deberá documentarse.

La Recuperación Especializada es la última alternativa ante cualquier caso. Este segmento ejecutará juicios individuales. Cualquier otra modalidad se deberá convenir de manera expresa y justificada entre ambas partes mediante convenio modificadorio del contrato original.

El acreditado podrá solicitar la mediación.

El personal requerido deberá contar con conocimientos especializados en materia legal, y acreditarlo mediante la presentación de su cédula profesional.

Servicio Integral de Mediación

Objetivos principales:

- (i) Ser un servicio sólido que pueda ofrecerse en cualquier momento del proceso de cobranza.
- (ii) Establecer mecanismos para la recuperación extrajudicial de cartera que faciliten la generación de acuerdos para preservar el patrimonio tanto del Infonavit como de los acreditados.
- (iii) Fomentar que en la cobranza social exista un tercero independiente que propicie procedimientos rápidos, económicos y cordiales, en beneficio siempre de los acreditados.

La mediación se debe entender como una herramienta disponible en todo momento de la ruta crítica de un crédito, es un mecanismo transversal.

El personal requerido deberá ser un tercero imparcial, persona física, persona moral, o Notario Público con certificado o especialización en mediación.

Los mediadores deben contar con oficinas diferenciadas e independientes del resto del equipo del Proveedor o Consorcio de Cobranza Administrativa y Cobranza Especializada.

Los mediadores deberán garantizar que el acreditado entienda la situación de su crédito; ofrecer un trato personalizado al acreditado, asegurando que

se le presenten todas las alternativas existentes para la solución de su situación; así como observar los principios mínimos de la mediación:

- Voluntariedad
- Información
- Confidencialidad
- Flexibilidad
- Simplicidad
- Imparcialidad
- Equidad y
- Honestidad.

Una vez validado que en el segmento de Cobranza Administrativa (vencida) no celebró reunión (visita domiciliaria/cita presencial) con el acreditado para realizar el análisis de capacidad económica, el Mediador llevará a cabo el trabajo de preparación del inicio de la propia mediación, por lo cual deberá reunirse efectivamente con el acreditado, con el objeto de analizar su disposición económica actual; desarrollar un presupuesto para determinar el fondo disponible para el pago de la hipoteca, y analizar los motivos que llevaron a la falta de pago.

Lo anterior con objeto de proporcionar al Infonavit la información necesaria para analizar las opciones o productos disponibles que se ofrecerán en la sesión de mediación.

CONSIDERACIONES GENERALES DE ESTAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

a) Postulación de estrategia

Los Proveedores y Consorcios participantes deberán dividir su propuesta técnica **-Postulación de estrategia-** atendiendo lo siguiente:

Primera (Planeación: Paquete)

Esta etapa deberá considerar lo siguiente:

- a.I.1. Priorizar la contención de cuentas en las etapas tempranas.
- a.I.2. Otorgar los programas de solución diseñados por el Infonavit para los acreditados, que les permitan cumplir con sus compromisos.

- a.I.3. Trabajar con Empresas de Cobranza en un proceso de punta a punta que sea integral y que abarque tres servicios: cobranza administrativa, recuperación especializada y mediación.
- a.I.4. Potenciar el proceso de Mediación con el impulso de las Empresas de Cobranza.
- a.I.5. Reducir los procesos litigiosos.
- a.I.6. Recuperación Especializada eficiente, transparente y con pleno respeto a los Derechos Humanos de los acreditados.
- a.I.7. Gestionar alianzas con asociaciones de Mediadores y Notarios.
- a.I.8. Apoyo tecnológico con un sistema integral desde el origen del crédito hasta su salida.

Segunda (Implementación)

En esta sección se deberán detallar los siguientes puntos:

- a.II.1. Modelo de organización.- Se refiere a la estructura que propone el participante para ejecutar los servicios objeto de la presente licitación.
- a.II.2. Método de operación.- En esta sección, el proveedor deberá describir su propuesta relativa a los procedimientos mediante los cuales ejecutará los servicios objeto de la presente licitación.
- a.II.3. Herramientas propuestas.- Aquí, el participante deberá describir los elementos técnicos que propone emplear para la ejecución de los servicios.
- a.II.3. Resultados esperados.- En este apartado el participante deberá proyectar las metas y objetivos por alcanzar de manera cualitativa y cuantitativa.

Tercera (Evaluación de resultados y seguimiento)

Los Proveedores y Consorcios participantes deberán expresar sus propuestas de manera clara, por escrito y en idioma español.

b) Alianzas

Cuando los Proveedores (personas morales o físicas) no tengan la capacidad de forma independiente para proveer el servicio podrán constituir Consorcios, con la finalidad de suministrar los servicios integrales de Cobranza Administrativa, Recuperación Especializada y Mediación, contraerán el compromiso de observar las disposiciones emanadas de la Ley Federal de Competencia Económica y con la “Guía para el intercambio de información entre agentes económicos”, expedida por la Comisión Federal de Competencia Económica y que podrá ser consultada en el siguiente sitio:

<https://www.cofece.mx/wp-content/uploads/2017/12/guia-007-2015 - guia intercambio info agentes eco.pdf>.

El tratamiento de los datos personales que realicen los Proveedores que se constituyan en Consorcios deberá observar lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares. Los datos personales que se traten a nombre y cuenta del Infonavit no podrán ser utilizados para finalidades distintas al objeto del contrato que se suscriba con motivo de la realización de los servicios. La comunicación de datos entre quienes formen parte del consorcio deberá ser por medios seguros, garantizar la protección de los datos personales y cumplir con lo dispuesto en la normativa aplicable. En caso de no cumplir con estas obligaciones en el tiempo, la Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa, la Gerencia Sr. de Recuperación Especializada o la Gerencia Sr. de Mediación podrán rescindir la relación contractual.

b.I. Modelo de alianzas (constitución de consorcios)

Tiene como objetivos los siguientes:

- b.I.1. Generar economías de escala y propiciar cooperación mediante la especialización para así generar un mayor control operativo.
- b.I.2. Contar con perfiles de personal calificados, solventes, con alta capacidad operativa, así como un impecable nivel de compromiso en el servicio.
- b.I.3. Flexibilidad operativa para el manejo de soluciones y cambios estratégicos requeridos.
- b.I.4. Tener capacidad de respuesta a las necesidades de control, seguimiento y supervisión por parte del Infonavit.
- b.I.5. Transparencia en la operación.
- b.I.6. Seguridad de la información.
- b.I.7. Cumplimiento Normativo: CNBV, CONDUSEF, SHCP, STPS, INAI, CNDH y COFECE.
- b.I.8. Contar con la infraestructura y condiciones materiales para la provisión de los servicios.

b.II. Criterios de asignación de cuentas para los Proveedores/Consorcios ganadores

El suministro de los servicios se distribuirá en máximo 54 Paquetes, ubicados en 20 (veinte) circunscripciones geográficas denominadas Zonas (ANEXO 1.1).

La asignación se realizará conforme a:

b.II.1. El porcentaje máximo del total de cuentas o

b.II.2. La suma total de las cuentas

Ambos, de acuerdo con las Zonas que se detallan en el Anexo 1.1 de estas especificaciones, respetando la regla de pertenencia al mismo grupo de interés económico.

Es preciso señalar que ningún Proveedor/Consortio, podrá participar en la asignación de más de un Paquete dentro de la misma Zona.

Si en alguna Zona, uno de los Paquetes no hubiese sido asignado como resultado del proceso licitatorio, la asignación de cuentas se realizará de forma proporcional al número de Paquetes previstos por Zona y no por el total de la cartera disponible en esa Zona específica, de acuerdo con el procedimiento de contratación que corresponda y conforme al detalle en el Anexo 1.1 de estas especificaciones técnicas.

Cabe señalar que los servicios serán supervisados conforme a esta distribución y atendiendo al segmento correspondiente.

c) Mediación como mecanismo de solución transversal

La recuperación social tendrá especial énfasis en un trabajo de mediación que permita ofrecer múltiples soluciones a los acreditados con preferencia sobre la posible recuperación de la garantía.

d) Estricto reporte y supervisión de avances al Infonavit.

El Instituto desarrollará indicadores de cumplimiento, con puntual y precisa supervisión de los Gerentes de Cobranza de los Estados de la República Mexicana, en compañía y coordinación con las áreas sustantivas de las oficinas de la Subdirección General de Administración de Cartera.

Lo anterior se hará a partir de la regulación bancaria y financiera, metas institucionales y la estrategia postulada por cada ganador.

e) Demandas laborales adquiridas y futuras.

El participante deberá presentar manifestación expresa mediante escrito bajo protesta de decir verdad, que no cuenta con demandas laborales que involucren como tercero al Instituto, y en caso contrario, declararlas para establecer una estrategia conjunta de contención, ya que la responsabilidad laboral será siempre del Proveedor/Consortio.

Asimismo, deberá manifestar que, en caso de ser ganador, el participante que cuente con demandas adquiridas durante la ejecución de los servicios objeto de la presente licitación se obliga a notificar y evitar mediante todas las vías existentes, causar daños o perjuicios al Instituto, ya que la responsabilidad laboral será siempre del Proveedor/Consortio.

f) Uso y aprovechamiento de instalaciones del Instituto

El Instituto podrá, por así convenir a sus intereses y debido a la estrategia operativa definida por las Áreas Sustantivas, valorar dar las facilidades el uso y aprovechamiento a los Proveedores y Consortios, del patrimonio de su propiedad a través de los contratos previstos en la legislación común aplicable en la materia.

g) Asignación de cuentas en caso de rescisión

En caso de incumplimiento o rescisión de contratos que hayan sido celebrados con participantes ganadores en las Zonas descritas en el Anexo 1.1 de estas especificaciones, la Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa, la Gerencia Sr. de Recuperación Especializada o la Gerencia Sr. de Mediación optará por asignar el Paquete al participante que haya presentado la siguiente mejor proposición y satisfaga la totalidad de los requerimientos solicitados por el Instituto, siempre que la diferencia en precio con respecto a la postura que inicialmente hubiere resultado ganadora no sea superior al cinco por ciento.

4. Requisitos que deben cumplir los proveedores participantes

Los Proveedores y Consortios participantes expresarán sus propuestas de manera clara, y por escrito en idioma español y deberán cumplir con todos los requisitos obligatorios señalados en el Anexo 1.3, ya que la omisión de alguno de ellos será motivo de descalificación.

La evaluación técnica se realizará en dos etapas:

- 1.- Cumplimiento de requisitos obligatorios descritos en el Anexo 1.3 de estas especificaciones y valoración de los requisitos sujetos a puntos y porcentajes.
- 2.- Evaluación de la propuesta técnica conforme al Anexo 1.4.

5. Entregables

#	Entregable	Periodicidad	Gerencia responsable de supervisión y ejecución de los servicios
1	Informe detallado del resultado y conclusiones de la cobranza realizada, convenios de pago.	Mensual	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación
2	Promesa de pago	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación
3	Aplicación del Seguro de Protección de Pagos	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación
4	Aplicación del Fondo de Protección de Pagos	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación
5	Confirmación de prórroga	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación
6	Prórroga parcial (50/50)	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación
7	Aceptación convenio o reestructura	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación
8	Aplicación del instrumento Dictaminación de Capacidad de Pago	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación
9	Dictaminación vivienda deshabitada/ abandonada /irregular / invadida	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación
10	Aclaración defunción, incapacidad o invalidez.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación

11	Dación en pago	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación
12	Registro de la gestión e información requerida por el Infonavit (incluyendo fotografías). Evidencia válida de contacto en el domicilio del acreditado (GPS) para dictaminación de la situación del acreditado mediante visita domiciliaria/ Vivienda abandonada/vandalizada / deshabitada/habitada por terceros / vivienda no localizada	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación
13	Evidencia de Regularización de adeudo.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
14	Evidencia de Reestructuración o regularización del crédito a través de un Convenio de Reconocimiento de adeudo ratificado ante fedatario público u otra autoridad competente.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
15	Acta de improcedencia de cobro, por aclaración de pago, fallecimiento o incapacidad total y permanente del acreditado, con las constancias que acrediten tal situación.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
16	Dictamen legal que señala que el crédito no cuenta con las formalidades para iniciar la acción de cobro, de acuerdo con la política institucional.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
17	Original del convenio de mediación privado firmado por el mediador, el acreditado y el representante del Infonavit. Se deberá entregar un tanto al Infonavit y otro al acreditado.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Mediación
18	Copia del convenio de mediación ejecutable firmado por el mediador, el acreditado y el representante del Infonavit. Se deberá entregar un tanto al Infonavit y otro al acreditado.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Mediación

19	Original del convenio de mediación ejecutable firmado, con la constancia de su ratificación, inscripción o registro ante el centro de justicia alternativa o autoridad competente, así como, en su caso, constancia del pago de derechos correspondiente.	Una vez que haya sido registrado, inscrito o ratificado ante el centro de justicia alternativa o autoridad judicial competente.	Gerencia Sr. de Mediación
20	Registro de la firma del convenio privado ante notario público o ejecutable y su digitalización en el sistema que determine el Infonavit.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Mediación
21	Original del convenio de mediación privada celebrado ante el notario público. Se deberá entregar un tanto al Instituto y otro al notario público.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Mediación
22	Registro de la ratificación, inscripción o registro del convenio ante el centro de justicia alternativa o autoridad competente, así como del pago de derechos correspondiente, en su caso, en el sistema que determine el Infonavit.	Una vez que haya sido registrado, inscrito o ratificado ante el centro de justicia alternativa o autoridad judicial competente.	Gerencia Sr. de Mediación
23	Copia del convenio de mediación ejecutable firmado por el mediador, el acreditado y el representante del Infonavit. Se deberá entregar un tanto al Infonavit y otro al acreditado.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Mediación
24	Informe con la siguiente relación de datos, al menos: créditos que fueron tratados en sesión de mediación; de esos créditos, en cuáles se firmó un convenio de mediación; tipo de convenio firmado; solución acordada con el acreditado; nombre del mediador que trabajó la cuenta. En caso de	Mensual	Gerencia Sr. de Mediación

	que el acreditado no haya aceptado iniciar la mediación, los motivos; en caso de que el acreditado haya aceptado iniciar la mediación y haya asistido a la sesión, pero no haya firmado un convenio, los motivos de lo anterior.		
25	Cédulas de evaluación de los mediadores (se entregarán al representante del Infonavit concluida la sesión de mediación).	Contra gestión	Gerencia Sr. de Mediación
26	Informe con la siguiente relación de datos, al menos: créditos en los que se firmó un convenio de mediación, de éstos en cuáles se han presentado tres pagos consecutivos siguientes.	Mensual	Gerencia Sr. de Mediación
27	Otros documentos que deban integrar el expediente de mediación, como copia de las identificaciones oficiales de quienes asistieron a la sesión de mediación.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Mediación
28	Reseña del convenio de mediación firmado, en la que se describa, brevemente, los datos generales del crédito, las condiciones o estado en que se encontraba el crédito, el acuerdo al que se llegó con el acreditado y otra información que se considere relevante incluir o destacar.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Mediación
29	Evidencia de demanda presentada y admitida	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
30	Evidencia de diligencia de emplazamiento efectiva	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
31	Evidencia de pruebas admitidas	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
32	Evidencia de pruebas desahogadas	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada

33	Evidencia de Sentencia	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
34	Evidencia de Sentencia Ejecutoriada	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
35	Evidencia de Ejecución de sentencia (considera segunda instancia desde apelación hasta amparo con resolución favorable) y entrega el inmueble.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
36	Escrituración	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
37	Acciones penales o reivindicatorias	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
38	Tercerías de créditos cofinanciados	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
39	Tercerías con montos consignados	Contra gestión	Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
40	Aplicación del instrumento Diagnóstico Perfil del Acreditado / Diagnóstico de la cuenta	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación / Gerencia Sr. de Mediación / Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
41	Aclaración defunción, incapacidad o invalidez.	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación / Gerencia Sr. de Mediación / Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
42	Dación en pago	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación / Gerencia Sr. de Mediación / Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
43	Liquidación	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación /

			Gerencia Sr. de Mediación / Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
44	Ejecución de sentencias o convenios aprobados incumplidos	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación / Gerencia Sr. de Mediación / Gerencia Sr. de Recuperación Especializada
45	Regularización de adeudos por cuentas vencidas (peso recuperado)	Contra gestión	Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación / Gerencia Sr. de Mediación / Gerencia Sr. de Recuperación Especializada

6. Recursos Humanos

Los Proveedores y/o Consorcios ganadores asumirán toda la responsabilidad sobre el personal que empleen, sin que exista vínculo laboral alguno con Infonavit. Por lo tanto, la dependencia técnica, jurídica y administrativa de dicho personal será de los Proveedores o Consorcios.

El personal que ejecutará los servicios en cada uno de los segmentos de cobranza y a través del mecanismo integral de Mediación deberá contar con perfiles técnicos y/o profesionales, con ajuste a lo siguiente:

Cobranza Administrativa	Recuperación Especializada	Mediación
<i>El personal requerido para este segmento deberá contar con estándares de competencia laboral, específicamente en la norma técnica de cobranza aplicable, así como ofrecer al</i>	<i>El personal requerido deberá contar con conocimientos especializados en materia legal. Licenciados en Derecho, acreditados mediante la</i>	El personal requerido deberá ser un tercero imparcial, persona física, persona moral, o Notario Público con certificado o especialización en mediación.

<i>Instituto el empleo de nuevas prácticas verificables que propicien un trato digno, humano y de calidad hacia el acreditado.</i>	<i>presentación de cédula profesional.</i> <i>Además de contar con estándares de competencia laboral, específicamente en la norma técnica de cobranza aplicable.</i>	En las Entidades Federativas en las que exista la posibilidad de ratificar convenios de mediación ante un Centro de Justicia Alternativa o Autoridad Competente, será un requisito, contar con mediadores certificados para realizar dicha tarea. En adición, en estas Entidades Federativas, el proveedor o el Consorcio deberá contemplar mediadores Notarios Públicos, cuando presenten ese servicio. En los Estados en los que legalmente no sea posible la ratificación de los convenios de mediación será suficiente contar con mediadores que tengan capacitación de diplomado en materia de mediación, como nivel mínimo. En estas Entidades Federativas, el Proveedor o el Consorcio deberá contar dentro de su cadena de suministro con mediadores Notarios Públicos, cuando presenten ese servicio.
---	--	--

		<i>Aunado a lo anterior, el personal deberá contar con la capacitación necesaria para ofertar al acreditado, las soluciones que el Instituto.</i>
Para los Mediadores se debe considerar contar con oficinas diferenciadas e independientes del resto del equipo del Proveedor/Consortio de Cobranza Administrativa y Cobranza Especializada. El personal listado para ejecutar los servicios objeto de la presente licitación no podrá ser sustituido. Por causas de fuerza mayor, el proveedor ganador podrá sustituir al personal antes referido, siempre y cuando tenga iguales o mejores credenciales y sea notificado a la Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación, a la Gerencia Sr. de Recuperación Especializada o a la Gerencia Sr. de Mediación, y se acepte la propuesta.		

7. Soporte

Para supervisión, seguimiento y control de la provisión de los servicios, el Instituto podrá contar con un módulo de atención instalado en las oficinas del proveedor ganador, que permitirá el contacto directo con los enlaces designados por los Proveedores/Consortios en cualquier momento de la operación del contrato. En este sentido, el Proveedor/Consortio deberá contar con un canal de atención personalizado para el Instituto 24/7/365. El participante deberá contar con la capacidad técnica para la provisión de los servicios atendiendo a los siguientes requerimientos: a. Infraestructura tecnológica - Internet de alta velocidad. - Impresoras. - Escáner de alta definición. - Línea telefónica. - Equipos de cómputo de última generación con acceso a internet. - Software compatible con la que el Instituto determine. - Al menos un equipo telefónico móvil con capacidad para el registro de las gestiones, para su conexión a la plataforma de operación y comunicación que el Instituto determine; considerando un equipo por cada 300 cuentas asignadas.	
--	--

- Capacidad de generar una conexión LAN to LAN al IVR del Instituto.
- Contar con un centro de atención telefónica el servicio especializado de atención y asesoramiento telefónica de los acreditados (inbound/outbound).
- Contar con las herramientas tecnológicas que garanticen los más altos estándares de privacidad y seguridad de la información.
- Garantizar el resguardo de la información durante 12 meses a partir de la última operación registrada.

b. Herramientas de operación, interoperabilidad y seguimiento

- El servicio se realizará de conformidad con los más avanzados estándares de interoperabilidad de datos y tecnología de información que el Instituto determine.
- Gestiones/Dictámenes, GPS, Fotos y video como soporte de la solución.
- Continuidad y uso/resguardo de datos históricos.
- Deberá permitir la Auditoría Interna / Verificación y Validación de Datos, Imágenes, videos, etc.
- La configuración y operación deberá permitir implementar efectivamente los mecanismos necesarios para compartir, proteger y salvaguardar información clave de todos los procesos
- La información se deberá replicar en forma diaria y actualizada (datos) hacia la plataforma indicada por el Instituto, bajo el formato que el Instituto determine.

c. Módulos de Información

- Contar con un módulo que permita identificar la trazabilidad de todas las interacciones que tenga el despacho con la cartera asignada actualizada al momento.
- Emitir al menos semanalmente o cuando la Gerencia Responsable lo requiera, el reporte de trazabilidad, bajo los lineamientos que se indiquen.
- Posibilidad de monitorear el estatus y avances en tiempo real, atendiendo al segmento.

8. Capacitación y/o actualización

El participante deberá contar con capacitación en estándares de competencia laboral, específicamente en la norma técnica de cobranza aplicable, así como ofrecer al Instituto el empleo de nuevas prácticas

verificables que propicien un trato digno, humano y de calidad hacia el acreditado.

El participante ganador, deberá contar con programas de capacitación continua a efecto de normalizar y homologar sus servicios en cuanto a calidad conforme a las disposiciones que emita la Gerencia Responsable.

Asimismo, en caso de resultar ganador, se obliga a contar con capacitación en el modelo del (Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (IIJ-UNAM), mediante el mecanismo que establezca la Gerencia Sr. de Recuperación Especializada. Los costos que de ello se deriven, correrán a cargo del Proveedor/Consortio.

9. Vigencia

Doce meses a partir de la firma del contrato. El monto por contrato será asignado conforme a los Paquetes definidos en el Anexo 1.1 de estas especificaciones.

10. Forma de Pago

Contra servicios devengados y presentación del comprobante fiscal, previamente validado por la Gerencia Sr. de Cobranza Administrativa y Recuperación, la Gerencia Sr. de Recuperación Especializada y la Gerencia Sr. de Mediación, según corresponda, y de acuerdo con los entregables detallados en el numeral 5 de este Anexo.

11. Anexos

ANEXO 1.1 ZONAS GEOGRÁFICAS Y PAQUETES

ANEXO 1.2 ACTA DE INTEGRACIÓN DE CONSORCIO

ANEXO 1.3 EVALUACIÓN DE REQUISITOS

ANEXO 1.4 EVALUACIÓN DE PROPUESTA TÉCNICA

ANEXO 2 FORMATO PARA PRESENTAR PROPUESTA ECONÓMICA

ANEXO 2
FORMATO PARA PRESENTAR LA PROPUESTA ECONÓMICA

Se publica por separado. Formando parte integral de las presentes bases.

Nombre, cargo y firma del Representante Legal

ANEXO 3
CARTA DE ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD
Y ACEPTACIÓN DE BASES

(Nombre) manifiesto bajo protesta de decir la verdad, que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados y que cuento con facultades suficientes para comprometerme, obligar y suscribir a nombre y representación de (nombre de la persona física o moral), en el presente procedimiento de contratación No. ().

Registro Federal de Contribuyentes:	
Domicilio Fiscal:	
Teléfonos:	Correo electrónico:
Acta Constitutiva:	
Fecha:	
No.	
Fecha y datos del Registro de Comercio:	
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio fe de la misma:	
Relación de accionistas: (Apellido paterno Apellido materno Nombre (s))	
Descripción del objeto social (actual):	
Reformas al acta constitutiva: (Fecha, No., datos del Registro de Comercio, nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio fe de la misma)	

Nombre del apoderado o representante:
Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades:
No. y fecha de la escritura pública:
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se otorgó:

1. Manifiesto expresamente conocer el contenido de las Bases del proceso referido en el primer párrafo de esta carta y acepto incondicionalmente a nombre de mi representación

asumir las obligaciones establecidas en dichas bases, las cuales formarán entre otras obligaciones, parte integrante del contrato que en su caso se celebre.

2. Por otra parte, [autorizo/no autorizo] a el Infonavit el uso público de la información presentada para efectos de este proceso en los términos de los Artículos 11 y 12 de los Lineamientos en Materia de Transparencia y Acceso a la Información del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
3. Reconozco y manifiesto adicionalmente a lo anterior, que ningún trabajador, empleado o funcionario del **INFONAVIT**, ni tercero alguno que se haya ostentado como actuante a nombre de éstos, me proporcionó documentación, ni información previa que me otorgue alguna ventaja o privilegio sobre los demás participantes.
4. Asimismo, manifiesto que no tengo ninguna relación laboral, comercial, ni vinculo económico, con las personas físicas o morales que estén participando en el presente procedimiento de contratación.
5. Bajo protesta de decir verdad manifiesto que ni el suscrito, ni ninguno de los socios integrantes de la empresa que represento, se encuentra en los supuestos del artículo 11 de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes y Contratación de Servicios, del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Finalmente, declaro bajo protesta de decir verdad que como (nombre persona física con actividad empresarial / representante legal de la persona moral) que la falsedad en las manifestaciones a que se refiere esta carta, será sancionada conforme a derecho proceda.

(Lugar y fecha)
Protesto lo Necesario
(Nombre y firma)

“NOTA: En caso de que el proveedor sea persona física, adecuar el formato.

En caso de proveedores extranjeros, la información solicitada en este formato deberá ajustarse a la documentación equivalente, considerando su nacionalidad y de conformidad a las disposiciones aplicables.”

ANEXO 4
FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DE FIANZA PARA GARANTIZAR EL
SOSTENIMIENTO DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

Ante: El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

Por: (Nombre de la empresa participante)

Para: Garantizar por (Nombre de la empresa participante) hasta por la expresa cantidad de \$ (expresado en número y letra M.N.), como máximo para el sostenimiento de sus proposiciones en la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 00/GA/2019-0000 () para contratar una empresa que proporcione el servicio de (), que se celebrará con fecha (día, mes y año en que se celebre el acto de presentación de apertura de proposiciones) a la hora y en el lugar que se indican en la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 00/GA/2019-0000 (), para obtener la posible adjudicación del contrato y/o pedido.

La garantía de sostenimiento de propuesta, podrá ser cancelada en el momento en que el proveedor presente la misma en la compañía afianzadora que la hubiera expedido, considerándose con ello que ha sido liberada por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, la fianza continuará en vigor aun cuando se otorgue prórroga al proveedor para el cumplimiento de las obligaciones que se afianzan, la cual se extiende y tendrá una vigencia durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

“La afianzadora se somete al procedimiento de ejecución establecido en los Artículos 279, 280 y 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, y renuncia a los beneficios que le concede el Artículo 178 de la misma Ley. Asimismo, renuncia a los beneficios de orden y excusión a que se refieren los Artículos 2814, 2815, 2817 y demás relativos del Código Civil Federal”.

Ciudad de México a, _____ de _____ de 2019

ANEXO 5
TERMINOS Y CONDICIONES DE LAS BASES DE ADQUISICIÓN, ASI COMO DEL
CONTRATO Y/O PEDIDO CORRESPONDIENTE

PRIMERA. - PROHIBICIONES PARA CELEBRAR PEDIDOS Y/O CONTRATOS. El Instituto no celebrará pedido y/o contrato con las personas físicas o morales siguientes:

- I. Aquéllas con las que cualquier empleado o funcionario del Infonavit que intervenga en el Proceso de Adquisición o que pueda influir en éste, tenga interés personal, familiar o de negocios, incluyendo aquéllas de las que pueda resultar algún beneficio para él, su cónyuge o sus parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, por afinidad o civiles, o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para sociedades de las que empleados o las personas antes referidas tengan el carácter de socios o lo hayan tenido durante los dos años previos a la fecha de celebración del Proceso de Adquisición de que se trate.
- II. Aquellas personas que el Instituto les hubiere rescindido un contrato.
- III. Las que no hubieren cumplido con sus obligaciones contractuales respecto de las materias reguladas por estos Lineamientos, por causas imputables a ellas. Una vez satisfecha la obligación o, en su caso, resarcido el daño o perjuicio causado al Instituto, desaparecerá el impedimento.
- IV. Las que proporcionen información que resulte falsa o que hayan actuado con dolo o mala fe en algún proceso para la adjudicación de un contrato, en su celebración, durante su vigencia o bien en la presentación o desahogo de un recurso de los previstos por estos Lineamientos.
- V. Las que se encuentren en situación de mora en las entregas de los bienes o prestación de servicios por causas imputables a ellas mismas, respecto al cumplimiento de otro u otros contratos suscritos con el Instituto.
- VI. Las que hubieren sido inhabilitadas como Proveedores del Instituto.
- VII. Las que sean declaradas en concurso mercantil o en cualquier figura análoga y que con motivo de ello exista riesgo de que no puedan cumplir con la prestación correspondiente.
- VIII. Aquellas que presenten propuestas en un mismo Proceso de Adquisición en el que esté participando otro Proveedor con quien se encuentren vinculadas por algún socio o asociado común.
- IX. Las que por sí o a través de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial, elaboren dictámenes, peritajes y avalúos, cuando se requiera dirimir controversias entre los Proveedores y el Instituto.
- X. Las que por causas imputables a ellas mismas no hayan formalizado un contrato adjudicado por el Instituto en los plazos señalados en los Lineamientos.
- XI. Las que se encuentren impedidas por alguna otra disposición de estos Lineamientos.
- XII. Las que mantengan adeudos por aportaciones patronales del 5% y/o de enteros para amortización de crédito, de su actualización y sus accesorios, en tanto la **Coordinación General de Recaudación Fiscal** manifieste que no existe inconveniente para que puedan ser contratados.

SEGUNDA. - CRITERIOS PARA LA ADJUDICACION DEL CONTRATO Y/O PEDIDO.

- I. El Instituto podrá efectuar la evaluación específica de la capacidad legal, administrativa, financiera y técnica de los proveedores participantes.

- II. El Infonavit podrá efectuar las visitas que crea necesarias a las oficinas, instalaciones de los proveedores participantes antes o después de su contratación, así como solicitar información aclaratoria y complementaria de las propuestas a los proveedores participantes.
- III. Para poder adjudicar el contrato y/o pedido a un proveedor participante, éste deberá cumplir con todos los aspectos que integran estas bases.
- IV. Se comparará en forma equivalente las diferentes condiciones ofrecidas por los participantes, verificando bajo su responsabilidad que cumplan con lo indicado en las presentes bases.
- V. La determinación de quién es el participante ganador, se hará con base en el resultado del dictamen técnico y del dictamen económico.
- VI. Se considerará ganadora aquella proposición que reúna las condiciones legales-administrativas, técnicas y económicas requeridas por el Instituto, tomando en cuenta el cumplimiento con todo lo indicado en las presentes bases, garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas y resulte conveniente para los intereses del Instituto.
- VII. Si resultare que dos o más proposiciones son solventes porque satisfacen la totalidad de los requerimientos solicitados, el contrato y/o pedido se adjudicará a quien presente la proposición cuyo precio sea el más bajo o a los criterios de costo beneficio que se establezcan en las bases.
- VIII. De resultar una sola oferta que satisfaga en su totalidad los requerimientos del Infonavit, se podrá proceder a la contratación correspondiente.
- IX. En caso de empate, los proveedores que se encuentran en esta condición tendrán la oportunidad de presentar una propuesta económica menor a la presentada, en la fecha hora y lugar que se decida en el acto de la Segunda Etapa: Dictamen Técnico y Apertura Económica; a fin de proceder al desempate.
De subsistir el empate, en dicha fecha y lugar señalado se llevará a cabo con la presencia del representante de la Subdirección General de Control Interno, un sorteo manual por insaculación, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada propuesta que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá el boleto del Licitante ganador y posteriormente los demás boletos empatados con lo que se determinarán los subsecuentes lugares de tales proposiciones.
- X. Asimismo, se deberá considerar lo señalado en los anexos de las bases.

TERCERA. - CRITERIOS QUE SE APLICARAN PARA LAS EVALUACIONES. Los criterios que se aplicarán para evaluar las capacidades legal-administrativa, técnica y financiera de cada proveedor participante serán los siguientes:

- I. El Dictamen Técnico será elaborado mediante el análisis de la información contenida en la Propuesta Técnica.
- II. Se comparará en forma equivalente las diferentes condiciones ofrecidas por los proveedores participantes, verificando bajo su responsabilidad que cumplan con lo indicado en las presentes bases, considerando los aspectos técnicos y el Dictamen Económico.
- III. Solamente calificarán aquellas ofertas que cumplan con los requerimientos técnicos y de calidad establecidos por el Infonavit.
- IV. Los interesados deberán entregar toda la información adicional que el Infonavit les solicite durante el período de evaluación de las ofertas técnicas y económicas, la cual

será exclusivamente para aclarar alguna duda que se presente durante la misma sobre la propuesta presentada.

CUARTA. - OBLIGACIONES A LAS QUE QUEDAN SUJETOS LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES.

- I. El proveedor que resulte ganador acepta asumir las obligaciones establecidas en estas bases, las cuales formarán parte integrante del contrato y/o pedido que en su caso se celebre con el proveedor.
- II. Los participantes que no estén de acuerdo con las obligaciones previstas en estas bases no deberán participar en este sondeo de mercado ni enviar propuestas técnicas y/o económicas al Instituto.
- III. Asimismo, aceptan que el contrato y/o pedido podría contener obligaciones adicionales a las referidas en las presentes bases.

QUINTA. - NOTIFICACIÓN A LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES.

Las notificaciones a los proveedores participantes de las actas, actos y avisos que se deriven del presente sondeo de mercado, se tendrán por hechas cuando se publiquen en el Sitio de Internet del Infonavit.

SEXTA. - LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA EL INFONAVIT.

- I. La presentación de propuestas técnica y económica por los proveedores participantes, la recepción y apertura de las mismas, entre otros actos, no implica la aceptación de las mismas por parte del Infonavit.
- II. El Infonavit no estará obligado a designar a un ganador, ni a celebrar ningún contrato y/o pedido con los proveedores participantes o terceros.
- III. Los proveedores participantes aceptan que el Instituto podrá cancelar o declarar desierto el sondeo de mercado, sin ninguna responsabilidad para el Infonavit, no reservándose acción en contra del instituto por ello.
- IV. Los gastos en que incurran los participantes derivados de su participación en el sondeo de mercado serán enteramente a su cargo. El Infonavit no indemnizará, ni reembolsará, ni solventará los gastos en que hubieren incurrido los proveedores participantes con motivo de la preparación de propuestas, de viáticos, inversiones, y/o costos o gastos de cualquier naturaleza derivados o relacionados con su participación en el sondeo de mercado.
- V. Ninguna de las condiciones contenidas en las bases de este sondeo de mercado, así como en las propuestas presentadas por los proveedores participantes podrá ser negociada.

SEPTIMA. - PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR.

- I. El Infonavit notificará por escrito y en forma inmediata al proveedor, siempre y cuando el Instituto tenga conocimiento de ello, sobre cualquier violación de patentes o derechos de autor o por la utilización de las técnicas, herramientas o dispositivos que utilice el proveedor para la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido.
- II. Si el Infonavit eroga alguna cantidad por los motivos que se señalan en el párrafo que antecede, cuya responsabilidad sea del proveedor, éste se compromete a liquidarla al momento en que le sea exigible, además de garantizar la continuidad en la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido.

- III. El proveedor deberá sustituir a petición del Infonavit, los productos, técnicas, herramientas o dispositivos que incurran en dicha violación por otros que, libres de gravámenes o limitaciones satisfagan las necesidades del Infonavit, dicha sustitución será sin costo alguno para este último.

OCTAVA. - SUPERVISIÓN.

El Infonavit podrá supervisar en todo tiempo, a través de la persona que designe, la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido, así como visitar el centro de trabajo del proveedor con objeto de verificar su debido cumplimiento, debiendo el proveedor otorgar todo tipo de facilidades.

NOVENA. - OBLIGACIONES FISCALES.

El proveedor ganador dará cumplimiento a sus obligaciones fiscales en los términos de la ley de la materia, así mismo el proveedor se hará responsable por el incumplimiento de cualquier obligación a su cargo de carácter fiscal o administrativa, local o federal. Si la autoridad administrativa, fiscal o judicial ordena al Instituto asumir obligaciones de naturaleza económica, como beneficio de los servicios del proveedor, derivadas del incumplimiento de este último, el proveedor sin perjuicio de lo que se disponga en cualquier otro punto, resarcirá de manera total y hasta por dos veces la cantidad erogada por el Instituto para dar cumplimiento a las obligaciones citadas.

DÉCIMA. - CESIÓN DE DERECHOS CONTRACTUALES.

El proveedor ganador, no podrá ceder, traspasar, enajenar, ni por cualquier otro motivo transmitir las obligaciones y derechos que se deriven del contrato y/o pedido, sin la autorización escrita, previa y expresa por parte del Infonavit, quien podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del contrato y/o pedido bastando únicamente la comunicación que le dirija al proveedor ganador.

DECIMA PRIMERA. - PROPIEDAD INTELECTUAL.

- I. El contrato y/o pedido que se formalice con el proveedor ganador no constituirá contrato de franquicia, licencia de transferencia de tecnología o cesión de derecho alguno que comprometa patentes, marcas, nombres comerciales o sistemas de fabricación, distribución, comercialización o producción, por lo que el proveedor, en ningún momento podrá ostentarse bajo dichos signos distintivos o llevar a cabo acto alguno por el cual se le reconozca o se presuma autorizado para tales efectos.
- II. Todos los desarrollos técnicos y científicos derivados de la ejecución del contrato y/o pedido que no sean originalmente desarrollados por el Proveedor y que surjan como consecuencia inmediata de la prestación de los servicios objeto del contrato y/o pedido, serán de la exclusiva propiedad del Instituto, como pueden ser los modelos de funciones, procesos, sistemas, datos, conceptos, ideas, metodologías, procedimientos, conocimientos y técnicas, por lo tanto el Instituto tendrá la libre disposición de los mismos.

DÉCIMA SEGUNDA. - PENA CONVENCIONAL Y RESPONSABILIDAD.

- I. En caso de incumplimiento del contrato y/o pedido por parte del proveedor, el Instituto podrá aplicar una pena convencional del uno por ciento del total de la contraprestación que se hubiera pactado a favor del Proveedor, por cada día de atraso.
- II. Igualmente, en caso de que el bien o servicio no sea entregado al Instituto con la calidad o especificaciones pactadas en el contrato y/o pedido, el Instituto podrá aplicar una pena del uno por ciento del total de la contraprestación que se hubiera pactado a favor del Proveedor, por cada día de atraso que transcurra hasta que el bien o servicio sea entregado conforme a la calidad o especificaciones convenidas.
- III. En ningún caso el monto de la pena excederá al monto total que se pacte como contraprestación del contrato o pedido.
- IV. Para casos diferentes a retraso, el proveedor será responsable de cualquier daño y/o perjuicio que cause al Infonavit o a terceros, quedando comprendidas de manera enunciativa:
 1. Inobservancia a las recomendaciones que el Infonavit le haya dado por escrito.
 2. Actos u omisiones con dolo o mala fe.
 3. Por negligencia y culpa en cualquier grado; y/o
 4. En general por actos u omisiones imputables al proveedor o a su personal o empleados

El pago de la indemnización o de la reparación de los daños y/o perjuicios se hará dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la notificación que el Infonavit le presente al proveedor.

Las penas convencionales a cargo del proveedor o la indemnización derivada de los daños y/o perjuicios causados, podrán ser deducidas o compensadas por el Instituto del importe o cantidades que estén a su favor en términos del contrato y/o pedido.

DÉCIMA TERCERA. - CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL INFONAVIT Y DE LA GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS PROVEEDORES DEL INFONAVIT.

En cumplimiento del contrato y/o pedido correspondiente, el proveedor que resulte ganador se obliga a observar y cumplir lo dispuesto en el Código de Ética del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, así como la Guía de Responsabilidad Social de los proveedores del Infonavit. Las cuales podrá consultar en la dirección siguiente:

Guía de Responsabilidad Social de los Proveedores:

<http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/0d629f72-c640-4200-a656-ccb19907a7c5/guia.pdf?MOD=AJPERES>

Código de ética:

<http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/d4b7b570-9865-4a01-abd9-f6be46df6433/C%C3%B3digo+de+%C3%A9tica+del+Infonavit.pdf?MOD=AJPERES&CVID=jHnSrr9>

DÉCIMA CUARTA. - INCUMPLIMIENTO Y RESCISIÓN.

- I. En caso de incumplimiento por parte del proveedor del contrato y/o pedido correspondiente, el Instituto con independencia de poder iniciar cualquier acción, denuncia, queja o trámite, podrá solicitar al proveedor que en un plazo no mayor a 3 (tres) días naturales siguientes a la recepción de la notificación dada por escrito del

incumplimiento por parte del Instituto, subsane cualquier incumplimiento. Si el incumplimiento es subsanado, se tendrá por cumplida la obligación y continuará en pleno vigor y efecto sin responsabilidad alguna, con excepción de que el incumplimiento haya sido ocasionado por dolo, negligencia o impericia del personal del proveedor, en cuyo caso, los daños y perjuicios que se ocasionen se contabilizarán desde el momento del incumplimiento.

- II. El Instituto, sin mediar declaración judicial, podrá dar por rescindido el contrato y/o pedido en caso de incumplimiento del proveedor que resulte ganador. Para tal efecto, se comunicarán por escrito al proveedor, los hechos constitutivos de la infracción, para que dentro del término que para tal efecto se señale y que no podrá ser mayor de cinco días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime pertinentes; transcurrido el término señalado, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que se hubieren hecho valer; y la resolución será debidamente fundada y motivada, y se comunicará por escrito al proveedor.
- III. En caso de incumplimiento o rescisión del contrato y/o pedido, el Instituto podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento.
- IV. Las partes convienen que el contrato y/o pedido, podrá ser rescindido por el instituto cuando se presente cualquiera de las siguientes circunstancias:
 1. Incumplimiento del proveedor a cualquiera de las obligaciones derivadas del contrato y/o pedido de las bases.
 2. Si el proveedor se declara en concurso o quiebra o suspensión de pagos.
 3. Si el proveedor cede los derechos del contrato y/o pedido correspondiente sin autorización por escrito del Instituto.
 4. Si dentro de la estructura orgánica del proveedor, forman parte de ella, personas que tengan el carácter de Servidores Públicos, o bien, que éstos hayan sido inhabilitados para desempeñar un cargo o comisión en el Servicio Público.
 5. Si el proveedor ha proporcionado datos falsos; o bien, cuando sean verdaderos estos hayan variado y no se hubiere dado aviso al Infonavit.
 6. Si el proveedor no otorga al Instituto o a quien éste designe, las facilidades y datos necesarios para la inspección y supervisión en la prestación de los servicios objeto del contrato o pedido.
 7. Si el proveedor no cumple con los servicios en los plazos definidos por el Instituto.
 8. Si el proveedor se niega devolver al Instituto cualquier documento, archivos, productos informáticos o instrumento legal que le haya proporcionado este último para el desarrollo de sus tareas y que le sea solicitado por escrito o por cualquier otro medio.
 9. Si el proveedor durante la vigencia del contrato o pedido disminuye o modifica en sentido negativo los requisitos necesarios de infraestructura, recursos humanos y económicos para la prestación de los servicios materia del contrato o pedido.
 10. Si el proveedor hace uso indebido o no autorizado de los bienes muebles o inmuebles que por razón de los servicios prestados queden bajo su custodia.

DÉCIMA QUINTA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA.

Las partes convienen que el contrato será obligatorio para “EL PROVEEDOR” y optativo para “EL INFONAVIT”, quien sin responsabilidad alguna podrá darlo por terminado en forma anticipada sin expresión de causa, bastando únicamente con la comunicación que para tal efecto emita “EL INFONAVIT” y le sea entregada a “EL PROVEEDOR”, en su domicilio,

citado en el capítulo de declaraciones del contrato, con 15 (quince) días naturales de anticipación, debiendo “EL PROVEEDOR” hacer entrega a “EL INFONAVIT” de los expedientes y documentos que obren en su poder, en el domicilio de este último.

DÉCIMA SEXTA. - RESPONSABILIDAD LABORAL.

El proveedor que resulte adjudicado en su carácter de empresa legalmente establecida y patrón, debe contar con los elementos propios, y suficientes en los términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo y cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 15 de la Ley del Seguro Social para el debido cumplimiento del contrato y/o pedido, por lo que asumirá la relación laboral de todas y cada una de las personas que con cualquier carácter intervienen bajo sus órdenes para el desarrollo y ejecución de los servicios pactados en el contrato y/o pedido correspondiente, asumiendo consecuentemente toda la obligación derivada de tal hecho, como son el pago de salarios, de cuotas obreros-patronales al Instituto Mexicano del Seguro Social, retención de impuestos sobre productos de trabajo y pago de los mismos, pago de aportaciones al Infonavit, pago de indemnizaciones derivadas de las demandas laborales que sus trabajadores o terceros le interpongan, así como el cumplimiento de todas y cada una de las prestaciones de trabajo a que su personal tenga derecho, asumiendo toda responsabilidad laboral, y de cualquier naturaleza jurídica, en la que pudiera verse involucrado por razón de las demandas que en ese sentido le interpongan los trabajadores que le presten servicios.

DÉCIMA SEPTIMA. - DESCALIFICACION DE LOS PARTICIPANTES.

Se descalificará en cualquier momento a los participantes que incurran en cualquiera de las siguientes situaciones:

1. Si no cumplen con alguno de los requisitos especificados en las presentes bases de este sondeo de mercado y/o sus anexos.
2. Si condicionan sus propuestas.
3. Si se comprueba que tiene acuerdo con otros participantes para elevar los precios de los bienes y/o servicios objeto de este sondeo de mercado, u otra clase de arreglos para obtener ventajas.
4. Si presentan propuestas con precio de arreglo entre participantes.
5. Si no entrega puntualmente su propuesta técnica y económica en la fecha y horario establecido en las presentes bases.
6. Cualquier violación a las disposiciones legales aplicables en la materia.
7. El envío de propuestas técnicas y económicas por otro medio no autorizado por el Infonavit.
8. En caso de que proporcionen información o documentación falsa o alterada.

DÉCIMA OCTAVA. - DOCUMENTOS QUE DEBERA EXHIBIR EL PROVEEDOR GANADOR.

1. El proveedor deberá realizar su registro a través del Módulo de Auto Registro de Proveedores a través del Portal del Infonavit, e incluir la documentación que para su efecto se establecen.

Ruta: Portal Infonavit, El Instituto, Proveedores de Bienes y Servicios, Paso 1. Pre-regístrate como proveedor de Infonavit- Paso 2. Regístrate como proveedor del Infonavit y actualiza tu información.

2. El proveedor ganador deberá enviar vía correo electrónico a la Subgerencia de Licitaciones y Concursos, con la persona que estableció contacto, la Constancia de Registro emitida por la Gerencia de Adquisiciones, dentro de los tres días hábiles siguientes a la comunicación del fallo.
3. El proveedor ganador deberá entregar a la Gerencia de Adquisiciones (Subgerencia de Contratos y Pedidos) la Constancia de No Adeudo al bimestre inmediato anterior emitida por la Coordinación General de Recaudación Fiscal del INFONAVIT, para la formalización del Contrato y/o Pedido.

DECIMA NOVENA. - DE LA CANCELACIÓN, DECLARACIÓN DESIERTA Y SUSPENSIÓN DEL SONDEO DE MERCADO

El Sondeo de Mercado se podrá:

I. Declarar desierto, cuando:

- a. No se reciba ninguna propuesta; o
- b. Ninguna de las propuestas presentadas reúna los requisitos de las Bases de Adquisición.

II. Cancelar, hasta antes de la firma del Contrato o Pedido correspondiente, cuando:

- a. Se justifique que los precios propuestos no fueren aceptables;
- b. Las propuestas no convengan a los intereses del Instituto;
- c. Por ubicarse en alguno de los supuestos del artículo 11 de **los** Lineamientos;
- d. Existan circunstancias, debidamente justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad para adquirir o arrendar los bienes o contratar la prestación de los servicios. El Responsable de Compras, Representante de Compras o el Área Usuaría deberán exponer y justificar las razones para la cancelación; o
- e. Por casos fortuitos o de fuerza mayor, o existan circunstancias que puedan provocar pérdidas o costos adicionales.

III. Suspender en sus diferentes etapas, cuando:

- a. Convenga a los intereses del INFONAVIT; o
- b. Lo determine la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Coordinación General Jurídica, mediante resolución en atención a algún Recurso de Revisión de Proceso.

VIGÉSIMA. - FALTA DE FORMALIZACION DEL CONTRATO Y/O PEDIDO

Cuando el Proveedor que se le haya adjudicado el contrato o pedido no lo suscriba por causas imputables a él en el plazo previsto en las Bases de Adquisición, el Instituto podrá adjudicar el contrato o pedido a la segunda mejor oferta que haya cumplido con los requisitos de las Bases de Adquisición, sin perjuicio del derecho del Infonavit para abstenerse de celebrar el contrato o pedido correspondiente.

En caso de que un Proveedor no formalice el contrato o pedido, el Instituto podrá hacer efectiva la garantía de sostenimiento y en su caso, reclamar los daños y perjuicios que se hayan ocasionado por la falta de formalización del mismo, independientemente de que dicho Proveedor podrá ser inhabilitado.

VIGÉSIMA PRIMERA. - RECURSOS

Recurso Revisión

Los Proveedores podrán presentar recurso de revisión en contra de actos u omisiones que sean contrarios a las disposiciones de las Políticas, ante la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que se haya verificado el acto u omisión impugnada.

El proveedor que interponga un recurso de revisión deberá garantizar los daños y perjuicios que se pudieran ocasionar al Instituto por tal motivo. La garantía no deberá ser menor al diez por ciento del monto de su propuesta económica, y cuando no sea posible determinar dicho monto, se calculará del monto de actuación autorizado para la contratación de que se trate.

En el escrito se deberán manifestar, bajo protesta de decir verdad, los hechos que le consten relativos al acto u omisión que se impugna, los motivos que originan el recurso y las pruebas que sustenten su petición. La falta de protesta indicada **y la omisión de la presentación de la garantía referida en el presente artículo**, será causa de desechamiento del recurso. Una vez recibido el escrito de revisión, el Instituto, a través de la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica, podrá citar al Proveedor a audiencia misma que se celebrará dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción del escrito, y en el lapso máximo de treinta días naturales posteriores a la audiencia, se emitirá una resolución definitiva del asunto y en su caso hará efectiva la garantía correspondiente. En casos debidamente justificados, podrán llevarse a cabo dos o más audiencias.

Recurso de Mediación

En caso de incumplimiento de un contrato o pedido imputable a cualquiera de las partes, será optativo para ellas interponer un recurso de mediación con el objeto de que puedan avenirse las partes en conflicto y, en su caso, suscribir un convenio en el que se diriman sus diferencias. En el proceso de mediación participarán el Responsable de Compras respectivo, la Subdirección General Jurídica y el Área de Adquisiciones.

El proceso de mediación se iniciará mediante la presentación de solicitud por parte del Proveedor o del Responsable de Compras respectivo ante la Gerencia de Denuncias e

Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica, la que establecerá la fecha y hora de la audiencia de mediación y convocará a las partes. En el proceso de mediación, la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica será la encargada de conducir las audiencias que se realicen. De la audiencia de conciliación se levantará acta en la cual se establecerán los acuerdos a los que llegaron las partes, o bien los términos del convenio de transacción correspondiente.

En el caso de que no asista a la audiencia de mediación la parte que haya iniciado el procedimiento de mediación se le tendrá por desistido de la misma. En caso de que no asista la otra parte, se establecerá nueva fecha para la audiencia. No será requisito el ejercicio o desahogo previo del recurso de mediación, para que el *Instituto* pueda imponer sanciones, aplicar penas convencionales, ejecutar garantías o iniciar cualquier procedimiento en contra de los *Proveedores*.