

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, 4º 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:

<b>Bases de Adquisición de la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 036/GA/2019-74119</b>		
<p><b>Contratación de los servicios especializados de centro de atención de llamadas en la atención de solicitudes de los trabajadores, acreditados, patrones y público en general del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.</b></p> <p><b>La asignación será de hasta dos proveedores de acuerdo con lo establecido en el presente documento.</b></p>		
Referencia	Actividades	Desarrollo
1	Publicación de Bases de Adquisición	27 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 30 de mayo del 2019  Al correo electrónico: eortega@infonavit.org.mx
3	Acto de Aclaraciones	06 de junio del 2019 a las 12:30 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	07 de junio del 2019
5	Primera Etapa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de Propuesta Técnica y Económica por parte de los proveedores</li> <li>• Apertura Técnica</li> </ul>	12 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.  Asimismo, los proveedores deberán presentarse media hora antes del inicio del evento, para registrarse y hacer entrega de sus propuestas,

		<p>la puerta se cerrará a las 10:00 horas.</p> <p>Después de este horario, no se recibirá propuesta alguna del participante que llegue con retraso.</p>
6	<p>Segunda Etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dictamen Técnico</li> <li>• Apertura Económica</li> </ul>	<p>24 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.</p>
7	Eventos	<p>A los eventos únicamente podrán asistir el Representante Legal de la empresa, con la presentación del Anexo 3, acreditación de la personalidad y aceptación 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.</p> <p>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.</p>
8	<p>Información general. Confirmación de participación.</p>	<p>Cualquier asunto relacionado con este proceso deberán comunicarse con Elvira Ortega Contreras Tel. 5322-66-00 Ext. 095698 Correo electrónico: eortega@infonavit.org.mx</p>

## 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](http://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 con posterioridad 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.

- 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 al anverso y reverso de cada hoja, en el caso de que tenga información en ambas caras. 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 de **INFONATEL** realice 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 el importe equivalente al 5% (cinco por ciento) sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, **del monto señalado en el numeral 7 vigencia del Anexo 1.** 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 hará responsable del resguardo de estas.

### **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  
27 de mayo del 2019**

## ANEXO 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 1. Objetivo

Contratación de los servicios especializados de Centro de Atención de Llamadas en la atención de solicitudes de los trabajadores, acreditados, patrones y público en general del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

La asignación será de hasta dos proveedores de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Para esta licitación no se permite coparticipación de empresas.

### 2. Alcance

Atención de solicitudes de los trabajadores, acreditados, patrones y público en general del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en el territorio nacional.

### 3. Especificaciones Técnicas

Los proveedores deberán tener la capacidad de proporcionar los siguientes servicios:

1. Atender llamadas de entrada
2. Realizar llamadas de salida,
3. Realizar llamadas de salida con entrega de mensajes pregrabados (marcador de potencia)

El Infonavit empleará como mecanismo para evaluar el nivel de experiencia del usuario, la Nota final de satisfacción del Usuario, la Voz del Usuario y/o Monitoreo, por lo que el proveedor deberá contar con la certificación NMX-CC-9001IMNC-2015 o equivalente en normas ISO vigente y adjuntar en su propuesta técnica copia de la misma; debiendo realizarse reuniones bimestrales de retroalimentación entre las partes, encaminadas a la mejora constante en la atención y/o satisfacción en el servicio.

La Gerencia de INFONATEL, se reserva la facultad de asignar a los proveedores los servicios y el volumen que considere de acuerdo con su estrategia.

## A) Conceptos

**Usuario:** Derechohabiente, acreditado, empresario o público en general que utiliza los canales de atención.

**Campaña:** Conjunto de servicios que ofrece el Infonavit en los medios de atención.

**Piloto:** Parte de la Campaña que se identifica por atender a un tipo de usuario o a un conjunto de temas relacionados con el Infonavit. Los pilotos se relacionan actualmente con trámites de obtención de crédito, administración de los créditos (cartera, cobranza), atención de aportaciones patronales y su administración por parte del Infonavit (Fondo de ahorro y Fiscalización), atención a levantamiento de queja, denuncias, etc.; los pilotos son dinámicos y pueden cambiar en el transcurso del contrato o incrementarse, lo cual no modificará el monto o la forma de pago al Proveedor.

**Interacción:** Solicitud vía electrónica, atendida mediante un asesor de producto, usando una plataforma tecnológica que permite brindar el servicio a nuestros usuarios finales.

**Distribución de flujos y cargas de trabajo:** Es el porcentaje de los servicios a cargo de un proveedor, el cual es informado por la Gerencia de Infonatel, y que podrán ser ajustados de manera trimestral conforme al Índice de Excelencia de Proveedor que defina la Subdirección General de Atención y Servicios.

**Work force Management:** Área especializada en estadística de la fuerza laboral.  
TSF: Telephone Service Factor - % de llamadas atendidas por un asesor antes de 30 segundos ya en fila de espera.  
ABA: %de llamadas abandonadas por el usuario antes de pasar con el asesor.  
AHT: "Average Handling Time"-Tiempo promedio de llamada.

## B) Llamadas de entrada

El Infonavit cuenta con un número local y un 01 800, el cual, será atendido por los sistemas automáticos del Infonavit, y cuando los usuarios soliciten transferencia a un asesor la llamada será dirigida a dicho asesor, a través de los enlaces (líneas telefónicas) que el proveedor deberá proporcionar para llevar a cabo la comunicación entre el propio proveedor e Infonavit.

En caso de requerirse, el proveedor deberá proporcionar un número 01 800 que deberá dirigirse a un número directo del proveedor (did) con infraestructura propia (pbx, acd, etc.). Este número será propiedad de Infonavit y éste puede retirarlo o cambiarlo en el momento que lo requiera la gestión por parte del proveedor para dejarlo funcionando, no deberá exceder de 15 días posterior a la solicitud.

Las llamadas recibidas fuera de la infraestructura del Infonavit, serán atendidas como parte de la misma Campaña y deberán grabarse el 100% de las llamadas en el sistema de monitoreo que determine el Instituto con audio y video, asimismo, el proveedor deberá disponer de la tecnología adecuada para que en forma remota a través de clientes Web, se pueda acceder al sistema y utilizarlo para fines de monitoreo. Las llamadas deberán ser recibidas, distribuidas, administradas y registradas sobre la plataforma que determine el Infonavit, el pago de las licencias que se requieran para estas llamadas, será a cargo del proveedor.

El proveedor deberá contar con licenciamiento en un sistema de gestión para la configuración de los casos de uso a través de diagramas configurados (no conceptuales) y que éstos sean los que soporten la operación, al cual, debe ser configurable a la operación del Instituto. El proveedor deberá contar con un sistema BPM integrado de forma nativa a la plataforma de operación, este software debe ser parte integrante del sistema de operación y el proveedor deberá contar el licenciamiento respectivo.

Se debe contemplar la entrega de 10 accesos con privilegios de evaluador y reporteador adicionales para el sistema de monitoreo que serán designadas a quien determine el Infonavit para realizar la actividad de monitoreo de calidad, adicionalmente se deberá contar con 10 accesos para ingresar a los sistemas de ACD o donde se respalde la información operativa de las llamadas como son los indicadores operativos y de facturación con perfiles de consulta y reporte, todo como parte de los entregables del servicio.

Se requiere que las líneas telefónicas (enlaces) del proveedor sean suficientes en cantidad para soportar la demanda de llamadas generadas por los usuarios, incluyendo la infraestructura que se requiera para atender 01 800 adicionales, como son enlaces dedicados para la campaña o pilotos.

**Nota:** Al momento de la incorporación se informará por parte de la Gerencia de Infonatel adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios un estimado de volumen para la atención.

Las llamadas transferidas al asesor telefónico deben ser registradas en el CRM del Instituto como asesorías, rellamadas de seguimiento o casos de aclaraciones, estos últimos se escalarán al BackOffice para su procesamiento.

Se le requerirá al proveedor el uso de un clasificador de llamadas que pueda ser parametrizado de manera automática, con el objetivo de poder visualizar en tiempo real la información que se registre y se guarde una base de datos de los contactos que llegan a su centro, adicional se deberá tener otro clasificador o en su caso, un módulo diferente para la creación de bitácoras de casos fuera de procedimiento o que requieren una atención especial por alguna área del Instituto, esta herramienta debe tener la facilidad de enviar correos al final del día a las direcciones que el Instituto defina para cada caso. Ejemplos para ser claros, con tipo de programación y campos requeridos, adicional de los reportes tipo.

El volumen de las llamadas estimadas mensualmente por cada piloto es el siguiente:

Piloto	Promedio mensual
Cancelacion de Hipoteca	39,047
Cartera	195,642
Cobranza	41,516
Crédito/Talleres/nuevos productos	115,044
Denuncia Confidencial	1,794
Devoluciones (SSV,FA, RG)	81,118
Empresarios	12,662
Indicios Evasión	6,594
Quejas	11,450
RISS	8,050
Atención desastres naturales (por evento)	1,149

**Nota:** Este volumen puede modificarse durante el periodo de duración del contrato por la incorporación de nuevos productos y/o servicios que se traduzcan en pilotos de llamadas de entrada o reducción de estos. Dicho volumen será distribuido a los proveedores que operan para el Infonavit de acuerdo con el contrato que se formalice con cada uno de ellos, será facultad de la Subdirección General de Atención y Servicios, fijar porcentajes de transferencia de llamadas por piloto y por proveedor.

Los volúmenes mencionados en esta tabla no constituirán un compromiso del Infonavit hacia los proveedores. Los datos mencionados son de carácter informativo y son un promedio de 12 meses anteriores al presente.

Con base a estos volúmenes (estimados) el proveedor deberá tener flexibilidad para cubrir demanda adicional de llamadas de hasta un **10%** más, sin afectar el nivel de servicio pactado y deberá ajustar la capacidad de su equipamiento con base a los pronósticos que el proveedor realice con sus herramientas y equipos.

Se anexa a manera de ejemplo una tabla de volumen por tipo de día de una semana en forma de promedio, donde por cada media hora (intervalo) se indica la participación porcentual de cada intervalo:

Hora Inicio	Hora Fin	domingo	lunes	martes	miercoles	jueves	viernes	sábado
07:30:00	08:00:00	0.00%	0.45%	0.58%	0.52%	0.55%	0.51%	0.00%
08:00:00	08:30:00	0.00%	1.47%	1.56%	1.36%	1.43%	1.32%	0.00%
08:30:00	09:00:00	0.00%	2.32%	2.29%	2.13%	2.20%	2.13%	0.00%
09:00:00	09:30:00	5.21%	4.06%	3.95%	3.65%	3.88%	3.80%	5.73%
09:30:00	10:00:00	5.86%	4.67%	4.39%	4.52%	4.51%	4.47%	6.54%
10:00:00	10:30:00	6.53%	5.42%	5.10%	5.09%	5.06%	5.09%	7.77%
10:30:00	11:00:00	8.15%	5.49%	5.26%	5.35%	5.44%	5.31%	8.67%
11:00:00	11:30:00	8.74%	5.77%	5.50%	5.57%	5.71%	5.82%	9.50%
11:30:00	12:00:00	9.53%	5.49%	5.64%	5.63%	5.76%	6.04%	9.68%
12:00:00	12:30:00	9.66%	5.29%	5.64%	5.59%	5.74%	5.94%	9.47%
12:30:00	13:00:00	9.90%	5.36%	5.52%	5.63%	5.74%	5.88%	9.47%
13:00:00	13:30:00	9.80%	4.75%	5.44%	5.44%	5.56%	5.71%	9.13%
13:30:00	14:00:00	9.30%	4.97%	5.22%	5.39%	5.34%	5.76%	8.79%
14:00:00	14:30:00	9.31%	5.05%	5.08%	5.33%	5.33%	5.64%	7.94%
14:30:00	15:00:00	7.82%	4.99%	5.02%	4.92%	4.92%	4.95%	7.03%
15:00:00	15:30:00	0.19%	4.52%	4.69%	4.54%	4.50%	4.37%	0.26%
15:30:00	16:00:00	0.00%	4.09%	4.25%	4.37%	4.23%	4.24%	0.00%
16:00:00	16:30:00	0.00%	3.58%	3.73%	3.72%	3.65%	3.62%	0.00%
16:30:00	17:00:00	0.00%	3.54%	3.63%	3.69%	3.59%	3.54%	0.00%
17:00:00	17:30:00	0.00%	3.22%	3.28%	3.17%	3.15%	3.05%	0.00%
17:30:00	18:00:00	0.00%	3.25%	3.07%	3.09%	2.93%	2.88%	0.00%
18:00:00	18:30:00	0.00%	2.96%	2.63%	2.65%	2.45%	2.38%	0.00%
18:30:00	19:00:00	0.00%	2.59%	2.40%	2.37%	2.26%	2.20%	0.00%
19:00:00	19:30:00	0.00%	2.22%	2.02%	2.06%	2.03%	1.81%	0.00%
19:30:00	20:00:00	0.00%	1.92%	1.80%	1.83%	1.77%	1.58%	0.00%
20:00:00	20:30:00	0.00%	1.39%	1.26%	1.29%	1.24%	1.11%	0.00%
20:30:00	21:00:00	0.00%	1.15%	1.02%	1.07%	1.01%	0.83%	0.00%
21:00:00	21:30:00	0.00%	0.03%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.00%

De acuerdo con el análisis de los últimos 12 meses de operación, se anexa una tabla con los valores promedio del AHT.

Piloto	Meta
Cancelacion de Hipoteca	0:07:17
Cartera	0:06:58
Cobranza	0:06:00
Crédito/Talleres/nuevos productos	0:05:23
Denuncia Confidencial	0:03:49
Devoluciones (SSV, FA, RG)	0:06:37
Empresarios	0:08:02
Indicios Evasión	0:05:19
Quejas	0:05:52
RISS	0:03:13
Atención desastres naturales (por evento)	0:02:58

Se anexa una segunda tabla con los valores promedio AHT meta para cada campaña, los cuales serán tomados en cuenta para la evaluación del servicio y su posible sanción en caso de incumplimiento, el Instituto se reserva el derecho de

modificar los AHT con base a las necesidades del servicio, con un periodo mínimo de 3 meses.

Piloto	Tiempo promedio	Tiempo sugerido para meta
Cartera	0:08:13	0:07:48
Cancelación de Hipoteca	0:08:54	0:08:27
Crédito	0:07:52	0:07:29
Devoluciones	0:09:14	0:08:46
Indicios Evasión	0:08:56	0:08:29
RISS	0:05:19	0:05:03
Denuncia	0:03:32	0:03:22
Quejas	0:06:22	0:06:03

### C) Llamadas de Salida

El proveedor deberá contar con la capacidad para realizar llamadas de salida (outbound,) cuando Infonavit así lo requiera, para lo cual, el Infonavit proporcionará las bases de datos necesarias con los números de teléfono para que el proveedor realice dichas llamadas. Las llamadas a realizar podrán ser tanto locales (considerando el área geográfica donde se encuentre el proveedor) o de larga distancia a nivel nacional y celulares, dichas llamadas deberán ser realizadas desde las troncales del proveedor.

Estas llamadas serán realizadas a los usuarios a los cuales, el Infonavit les deba proporcionar información relacionada con sus productos, servicios, para realizar encuestas o recuperación de cartera, entre otros.

Con el objetivo de proporcionar a los usuarios información íntegra, veraz y confiable, así como garantizar el apego a la no corrupción; se requiere contar con medidas de seguridad en prevención, detección y tratamiento del riesgo del soborno, por lo cual es requisito indispensable que el proveedor cuente y adjunte a su propuesta técnica la certificación ISO 37001 vigente.

El proveedor del servicio deberá contar con un contrato de licenciamiento respecto de una herramienta CONFIGURABLE, integrada a su plataforma que le permita diseñar plantillas de encuestas y/o Invitaciones específicas que solicite el administrador del contrato que puedan ser medidas tanto cuantitativa como cualitativamente, gestionando rendimiento y evaluaciones unificadas, permitiéndole administrar y gestionar resultados parciales; emitir reportes, así como estadísticas integrales. Deberán realizarse mediante scripts 100% configurables al tipo de invitación y encuesta, lo que se deberá acreditar mediante la muestra de una

grabación abierta, para lo cual, el proveedor deberá hacer saber a la Gerencia de INFONATEL, los requisitos necesarios para tales efectos.

El proveedor, cuando así lo requiera la Gerencia de INFONATEL, será responsable de toda la ejecución desde el punto de vista de:

1. Actualización y diseño de scripts, los cuales deberán ser validados por la Gerencia de INFONATEL antes de su aplicación.
2. Disponibilidad de herramientas propias de llamadas de salida (outbound) con marcadores para diferentes modalidades de llamadas de salida, automático, predictivo, Preview o manual.
3. Gestión de Claves de acceso a sistemas específicos.
4. Uso de clasificador para llamadas de salida, para conocer en tiempo real o en el momento que se requiera, la efectividad de la campaña y datos que el Instituto desee conocer o actualizar, dependiendo la base.

**Ejemplos de bases**, clasificaciones que requiero como “efectivo, no contesto, fuera de servicio, etc.” campos que pudiera solicitar actualizar, como son “teléfono, usuario, responsable, etc.”.

El proveedor deberá tener la capacidad y las herramientas para llevar a cabo campañas de llamadas de salida con entrega de mensajes pregrabados, las cuales, deben ser medidas con sistemas para conocer el éxito de la tarea.

El proveedor, deberá contar con un sistema propietario para la elaboración de formularios 100% Nacional, de preferencia desarrollado y patentado por el proveedor. Deberán ser formularios Full web 100% integrados de manera nativa al software base de operación, para lo cual, el sistema deberá ser parte integrante de la aplicación de operación y estar registrado a favor del proveedor o, en su caso, contar con el contrato de licenciamiento respectivo, lo que se deberá acreditar con carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente, anexando copia del registro que acredite la propiedad intelectual.

I. El pago de esta actividad será por los minutos de conversación de un asesor o por mensaje escuchado en por lo menos el 50% de duración cuando se utilice un robot.

II. El proveedor deberá entregar el resultado final de las campañas de salida, 24 horas después del término de la marcación o del cierre de mes, en el formato que la Gerencia de INFONATEL haya establecido. El incumplimiento de este requisito retrasará el pago total de las facturaciones del proveedor.

III. El proveedor será informado con anticipación mínima de 48 horas de la solicitud de una nueva campaña de llamadas de salida, para que pueda entregar, planear y diseñar la campaña.

IV. Para la evaluación de calidad, control y estadística en el servicio, se requiere que el proveedor utilice las herramientas tecnológicas necesarias. El proveedor deberá entregar 10 accesos a la herramienta con perfil de consultor, monitoreador y reporte al Infonavit como parte del servicio.

**Nota:** Para la facturación de este servicio se deberá tener acceso directo al tarifador fuente o sistema definido por el Infonavit, donde queda registrada la actividad de las llamadas (minutos, inicio y fin de la llamada, etc.)

V. Se deberá grabar el 100% de las llamadas de salida que se realicen con uso de asesor telefónico en una plataforma del proveedor con audio y video. Este apartado será contemplado en conjunto y con los mismos criterios de llamadas de entrada para evaluación del servicio y sanción en caso de incumplimiento.

#### **D) Atención de servicios fuera de línea para validación de documentos.**

En caso de contingencia y de acuerdo con las necesidades del Instituto, el proveedor realizará esta actividad sin necesidad de contar con personal especializado conforme a su plantilla que pueda validar documentos y atender conforme a los siguientes niveles de servicio:

1. Para las aclaraciones para las que los usuarios que hayan adjuntado documentación se deberán validar que los archivos sean completos, legibles y suficientes en un periodo no mayor a 24 horas naturales.
2. Para los casos donde el usuario no haya adjuntado de manera correcta o suficiente la documentación, se deberá marcar vía telefónica para dar aviso al usuario en un periodo no mayor a 4 horas hábiles después de la contingencia.
3. Para los casos que sea completa, suficiente y legible la documentación, se deberá escalar los casos a los especialistas conforme a los procesos del Infonavit.

Los volúmenes de esta actividad serán definidos al iniciarse la campaña correspondiente y se establecerá el número de asesores de acuerdo con el convenio entre la Gerencia de Infonatel y el proveedor.

#### **E) Niveles de servicio**

El Proveedor deberá asegurar lo siguiente:

- 1) El porcentaje de abandono de llamadas por **mes**, debido a que no pudieron ser atendidas por el proveedor, no deberá exceder al 4.0% sobre las llamadas recibidas y registradas en los sistemas que determine el Infonavit para este fin.
- 2) El porcentaje Telephone Service Factor (TSF) por **mes**, deberá ser del 80% de las llamadas contestadas por un asesor en menos de 30 segundos a partir de que el usuario solicite la transferencia.

3) El pronóstico de llamadas a recibir en el **mes**, deberá ser entregado con 15 días de anticipación y debe tener un 90% de los intervalos con diferencias menores al 10% contra realidad que se presente. En caso de que el porcentaje anteriormente referido se aumente, se aplicara la siguiente fórmula para saber si este fenómeno, es responsabilidad del proveedor o del Instituto:

- Porcentaje de ocupación de licencias otorgadas por el Instituto al proveedor, si es menor a 75% el fenómeno es causado por el proveedor, si es igual o mayor al 75% el fenómeno es causado por el volumen que recibe el instituto.

4) Entrega del pronóstico de asesores requeridos para la atención: se deberá entregar a la Gerencia de Infonatel junto con el pronóstico de llamadas, la agenda de recursos humanos para cubrir la demanda, esta debe ser dimensionada para cumplir con los indicadores y atender un 10% adicional a lo esperado. Se debe contemplar que se debe cubrir el ausentismo y la rotación, a fin de evitar un impacto en los niveles de servicio.

5) Adherencia al horario de asesores: se debe contar con una adherencia a la agenda del staff para las personas conectadas y disponibles de un 95% dentro de un 85% de intervalos, las situaciones en donde se determine que el personal puede retirarse a tomar capacitación o retroalimentación, quedaran exentos siempre y cuando el indicador de abandono de los intervalos haya sido igual o menor al 4%.

6) El proveedor deberá obtener un puntaje determinado sobre la percepción de la calidad del servicio (encuestas de satisfacción) igual o mayor al 85% de satisfacción (TTB) y menor o igual al 2% de insatisfacción (BB).

7) El proveedor deberá registrar en CRM del Infonavit y en su clasificador el 100% de las solicitudes de servicio en línea (llamadas de entrada y salida o cualquier servicio que lo requiera).

8) Los asesores telefónicos del proveedor deberán obtener en conjunto, una evaluación (de acuerdo con el Manual de Monitoreo Anexo 1.2) igual o mayor al 90% (Monitoreo de Calidad).

9) La rotación mensual de asesores debe ser igual o menor al 8%. Se debe informar el primer día hábil del mes con datos del mes a facturar de acuerdo con lo establecido en el anexo 1.3.

10) Disuasión, esta comienza a operar cuando la capacidad de atención por parte del

proveedor se torna insuficiente, por lo que en todo momento deberá procurar una disuasión del 0%, sin embargo, en caso de que esta se presente y para efectos de estar en posibilidad de determinar si este fenómeno es responsabilidad del proveedor o del Instituto y en consecuencia su penalización o no, se aplicará la siguiente fórmula:

- Porcentaje de ocupación de licencias otorgadas por el Instituto al proveedor, si es menor a 75%, es imputable al proveedor; y si es igual o mayor al 75%, el fenómeno será atribuible al volumen que recibe el instituto.

**Nota 1.** Las metas podrán ser ajustadas de manera trimestral, dependiendo de los objetivos institucionales y serán informados al proveedor para que entren en vigor al día primero del siguiente mes en el que se dio aviso.

**Nota 2.** En el caso de que se cree un piloto adicional por cualquiera de los medios, se tendrá un periodo de un mes donde no se aplicaran las metas de velocidad y servicio (AHT, TSF y ABA). Posterior a este periodo, quedaran formalizadas las metas de velocidad y servicio (AF y ABA).

**Nota 3.** Cuando por necesidad de la operación se tenga que migrar un piloto o servicio completo a un nuevo participante y no se dé aviso con por lo menos dos meses de anticipación, no se aplicaran las metas de velocidad y servicio (AHT, TSF y ABA) por un periodo activo de operación de dos meses, quedando únicamente el rubro de calidad.

#### **F) Encuestas relacionadas con la mejora en la atención y/o satisfacción en el servicio**

En caso de que Infonavit así lo requiera, el proveedor deberá atender mediante llamadas de salida, llamadas de entrada, encuestas para recabar datos relacionados con la mejora en la atención y/o satisfacción en el servicio, debiendo el proveedor, sujetarse y atender las recomendaciones que el área de Comunicación del Instituto indique, a fin de lograr la mejora en la atención y/o satisfacción del servicio y tiempo de respuesta, para lo cual, el proveedor deberá atender, dar respuesta e implementar las acciones necesarias, en un plazo máximo de 30 días, debiendo hacer del conocimiento oportuno de Instituto, los mecanismos empleados. (retroalimentación)

El número de interacciones, así como las metas de servicio para las encuestas, serán definidos por la Gerencia de Infonatel, en caso de ser solicitado este servicio. Se debe tener en resguardo el texto y las pantallas (video) del asesor.

#### **G) Reportes**

1. Reporte por intervalo de medias horas de indicadores operativos con presentación cada hora durante la ventana de servicio.

2. Reporte diario de indicadores operativos.
3. Reporte semanal de asistencia, altas, bajas y plantilla general incluyendo asesores de operación, consultores de calidad y capacitadores.
4. Reporte semanal de asistencia, altas, bajas y plantilla general en capacitación incluyendo asesores de operación y consultores de calidad.
5. Reporte semanal de AHT, Tiempo de Conexión, retirada, desconexión, asistencia y calidad por asesor.
6. Reporte diario de llamadas monitoreadas
7. Reporte diario de fallas en sistemas con reporte a CASIA
8. Reporte semanal de indicadores operativos.
9. Reporte semanal de planeación de recursos.
10. Reporte mensual de indicadores.
11. Reporte mensual de facturación.
12. Reporte mensual de rotación.
13. Reporte mensual de capacitación.
14. Reporte mensual de calidad.
15. Presentación mensual de resultados operativos, con plan de acción para áreas de oportunidad, para lo cual, el décimo día hábil de cada mes, se realizarán reuniones entre el proveedor y el Instituto, dejando constancia de ello en las minutas que al efecto se firmen para seguimiento de los acuerdos y acciones a implementar por parte del proveedor.
16. Reporte mensual por interacción de llamadas de salida de acuerdo con el registro del clasificador.

Reporte de capacitación por tema impartido a cada grupo, en un máximo de 5 días posteriores al término de este.

De manera eventual, la Gerencia de INFONATEL podrá requerir algunos reportes adicionales que se definirán en conjunto con el proveedor.

La entrega de estos reportes será medida de acuerdo con:

1. Puntualidad de entrega de reportes: 95% de reportes entregados o publicados dentro de los plazos establecidos.
2. Precisión: Tasa de errores detectados en reportes entregados.

**Nota 1:** El proveedor deberá instalar previo al arranque de operación, los sistemas que la Gerencia de INFONATEL defina y permitir el acceso vía web al personal de Infonavit para la generación de estadísticas para posibles auditorías o controles.

**Nota 2:** Se requieren 10 accesos a estas herramientas.

**Nota 3.** El proveedor habilitará un repositorio o sitio seguro para publicación de los reportes solicitados por la Gerencia de INFONATEL, el proveedor otorgará los accesos al personal que para tal efecto designe el instituto.

### **Bases de Datos**

Para el uso del clasificador del proveedor, se realizará la solicitud de crear un catalogo de tipificaciones con combos para el uso de los asesores, a fin registrar y crear una base de datos que le permita el Infonatel, obtener información en tiempo real y/o fuera de línea para conocer los servicios solicitados. Estas bases de datos pueden ser utilizadas para realizar llamadas de salida a fin de entregar alguna información que le sea útil a los usuarios o al Instituto.

Se crean bases de datos de las herramientas de ACD, marcadores para llamadas de salida, sistemas de almacenamiento de llamadas e interacciones para fines de calidad, así como de los clasificadores.

El proveedor deberá contar con un DBA (Administrador de bases de datos). La plantilla con certificación en Microsoft SQL server, deberá presentar para conocimiento del Instituto, los certificados correspondientes o diplomas para cada uno de los DBA'S.

Las bases de datos deberán contar al menos con las siguientes características:

- a) Proporcionará respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas.
- b) Contará con un administrador de estadísticas automatizado.
- c) Debe permitir la administración de la base de datos desde al menos tres tipos de navegadores conforme a los requerimientos del Infonavit, sin aplicar herramientas de terceros.
- d) El proveedor del servicio proveerá de medios seguros, mediante certificados de seguridad expedida por una casa certificadora y usuarios con contraseña, a los cuales, el Instituto pueda tener acceso a las bases de datos de los trabajadores y centros de trabajo y usuarios del Centro de Atención Telefónica para consulta. El o los certificados deberán estar instalados en los sitios del Instituto y del proveedor. El instituto proporcionará las facilidades necesarias para tramitar el certificado a nombre del dominio.
- e) El certificado SSL debe tener al menos 256 bits para datos no sensibles y 1,024 para datos sensibles.

f) Debe contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida de seguridad adicional, sin aplicar herramientas de terceros.

g) Soportar todos los tipos de datos relacionales estandares, así como también datos nativos como XML, txt, imágenes, documentos y audio.

h) Permitirá el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLI, ODBC.Net, OLE.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar herramientas de terceros.

i) Debe tener la posibilidad de exportar la información a un formato de Excel por medio de un cliente WEB.

j) Se deben entregar los accesos a la plataforma para que el Instituto pueda ser autónomo en la extracción de información.

k) Las bases de datos de todos los sistemas deben ser entregadas en su totalidad a la Gerencia de INFONATEL al termino del contrato, los costos que implique la entrega de las bases en dispositivos o formatos serán a cargo del proveedor.

l) Todos los programas de cómputo necesarios para la prestación del servicio serán propiedad del Instituto y el proveedor deberá entregar la información que de esto derive al finalizar el contrato.

m) Todas las bases y la información contenida, son propiedad del Infonavit y está prohibida su reproducción, uso o manejos para fines diferentes a los solicitados por el Instituto, por lo que el proveedor será responsable del uso o manejo indebido por parte de su personal, respondiendo de los daños y/o ilícitos que por ello pudieran cometerse en perjuicio del Instituto y/o sus derecho habientes.

### **Características de los Recursos Humanos**

Los proveedores deberán presentar en la entrega de la propuesta el esquema estructural de la organización de los Recursos Humanos, para lo cual, deberá acompañar un organigrama en el que se identifique la función del personal destinado a la prestación del servicio para el Instituto y puesto desempeñado. Será parte de la evaluación técnica, realizar entrevistas al personal propuesto que a criterio del área usuaria sean considerados estratégicos para la operación del servicio.

1.-El personal que se requiera para los servicios que el Infonavit solicite, deberá ser proporcionado por el proveedor (capacitadores, asesores, supervisores).

2.-La base de personas requeridas es: cinco instructores conforme a bases, dos supervisores operativos, dos consultores de calidad, supervisor de calidad y personal de tecnologías.

3.-El proveedor se integrará a la Campaña de Infonavit, para llegar a atender en un máximo de 4 meses el 100% de la operación que le sea asignada por el Instituto, garantizando que sus procesos de reclutamiento y selección le permiten lograr ese objetivo.

4.-El proveedor deberá evidenciar durante el tiempo de duración del contrato, el éxito de este proceso a través de los siguientes indicadores:

a) Calidad de reclutamiento. Cantidad de recursos que pasaron exitosamente el proceso de capacitación inicial por generación/total de recursos contratados por generación. La meta deber ser el 92% de los asesores contratados entre los asesores contratados entre los asesores de capacitación entrega a operación después del proceso de sombra. (Rotación antes de operación).

b) Puntualidad de reclutamiento. Cantidad de recursos contratados dentro de los plazos acordados por generación/total de recursos contratados por generación, la cual, deberá ser igual o mayor al 90%. Los recursos deberán ser solicitados conforme al pronóstico trimestral que genera el proveedor y se tomará como fecha de requerimiento, el envío del pronóstico, por lo que el proveedor tiene cinco días hábiles para formalizar al Infonavit los recursos a contratar.

1.-El proveedor deberá proporcionar un análisis de perfiles exitosos para el mejoramiento continuo de los perfiles definidos por la Gerencia de INFONATEL Este análisis debe ser con corte anual.

2.-El proveedor deberá mostrar el análisis de los perfiles y expedientes de estas Personas a la Gerencia de Infonatel, mediante los cuales, se acredite que cumplen con los perfiles solicitados para cada generación. Si alguna persona no cumple con el perfil, se solicitará sea retirado de la capacitación.

3.-El proveedor deberá garantizar la confidencialidad de la información y datos que le sean Proporcionados, aplicando los mecanismos de la norma ISO/27001 o PCI, el personal asignado a la Campaña Infonatel deberá tener inserta en su contrato, cláusula de confidencialidad. A demás se deberá apegar al Manual General de Políticas de Seguridad de la Información del Instituto, en lo aplicable a proveedores Tipo C (4.11)

4.-El proveedor deberá entregar a la Gerencia de Infonatel, los reportes de altas, bajas y cambios de perfiles cada que ocurra un movimiento y deberá mantener el listado actualizado y en electrónico para ser consultado o solicitado por el Infonavit.

5.-El proveedor debe informar de manera inmediata de las bajas del personal con un máximo de un día hábil después de que suceda.

Cualquiera de estos supuestos son los que se tomarán como bajas definitivas:

- a) Renuncia voluntaria
- b) Personal con más de 5 días sin presentarse a laborar y/o que no haya registrado actividad en los sistemas.
- c) Solicitud de baja por algún incumplimiento y que haya sido solicitado por el Infonavit o área del proveedor.
- d) Cualquier permiso mayor a 5 días sin goce de sueldo.

El proveedor deberá reportar a la Gerencia de Infonatel, las incapacidades y vacaciones mayores a 3 días al Infonavit para que no se tomen como bajas.

Con la finalidad de estandarizar el esquema operativo del servicio, fue considerada la norma COPC y la operación deberá tener la siguiente estructura exclusiva para el Infonavit, los cuales no podrán ser sustituidos al inicio del contrato:

- Un Gerente de Campaña. Estará a cargo de todo lo relacionado a los temas administrativos y operativos de la campaña.
- Un ejecutivo de cuenta. Es el enlace operativo y administrativo entre el proveedor y el Infonavit.
- Un supervisor de capacitación.
- 5 instructores certificados en la Norma Conocer “Impartición de capacitaciones presenciales”.
- Un supervisor WFM.
- Un analista en la ventana de servicio de WFM para tiempo real y pronósticos de corto plazo.
- Un analista en la ventana de servicio de WFM para pronósticos de mediano y largo plazo, y medición de adherencia de la agenda.
- Un analista administrativo en la ventana de servicio de WFM para la generación de reportes operativos y apoyo en los análisis de causa raíz.
- Un supervisor de operación por cada 15 asesores telefónicos.
- Un supervisor de calidad hasta 20 consultores de calidad.
- Un consultor de calidad por cada 15 asesores telefónicos.
- Un enlace de soporte técnico del proveedor con el Infonavit durante la ventana de servicio.

**NOTA.** Solo un supervisor de la estructura operativa podrá tener hasta un máximo de dieciocho recursos a su cargo.

#### **-Perfil de puestos**

A continuación, se describen los perfiles de puestos en sus requerimientos mínimos más no limitativos:

- A. Tener una habilidad mínima de 300 tpeos por minuto.
- B. Conocimiento básico en el curso y manejo de PC.

C. Ortografía y redacción, aplicar pruebas por medio de programa especializado y/o en línea, mínimo 80% (La herramienta será validada por el Infonavit). El proveedor deberá realizar capacitaciones periódicas, debiendo dar a conocer al Instituto los planes y mecanismos que al efecto se implementen.

Adicionalmente, se deben aplicar pruebas psicométricas con los perfiles esperados con alguna herramienta de evaluación online y mantener el resultado en su expediente a fin de que sirva como insumo para el análisis de perfiles exitosos. Dichas pruebas deberán aplicarse previo a cualquier promoción o movimiento de puesto en la Campaña.

Algunos ejemplos de herramientas son:

Armstrong ® <http://www.armstrong.com.mx/inicio/default.html>

Evaluatetest ® inside <http://home.evaluatest.com/soluciones-inside.php>

**-Perfil del asesor telefónico:**

A. Experiencia mínima de 6 meses en atención telefónica y/o medios electrónicos para servicio a clientes acreditándolo con Curriculum Vitae y evaluación por parte de la empresa que represente;

B. Experiencia mínima de 1 año en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing, enfocados a entidades financieras acreditándolo con Curriculum Vitae y evaluación por parte de la empresa que represente; y,

C. Contar con preparatoria o bachillerato terminado o Carrera comercial terminada con afinidad en materias administrativas (Copia simple de certificado comprobable), carrera técnica, estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose.

**-Perfil Consultor de Calidad:**

A. Experiencia mínima de seis meses en atención telefónica y/o medios electrónicos en la campaña Infonavit y/o experiencia mínima en un puesto similar en una campaña financiera;

B. Acreditar que se encuentran matriculados en carrera afín Económico-Financiera-Administrativa-Pedagogía o Psicología; y,

C. Manejo de Office.

**-Perfil de supervisor de operación**

A. Experiencia mínima de seis meses en atención telefónica y/o medios electrónicos en la Campaña Infonavit y seis meses como Consultor de Calidad en la Campaña Infonavit o alguna del sector financiero;

B. Experiencia mínima de un año en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocado a entidades financieras;

C. Habilidad de negociación;

D. Resolución de problemas;

- E. Capacidad de organización (apego a métodos y procedimientos);
- F. Facilidad de palabra;
- G. Buena dicción, excelente ortografía y redacción;
- H. Manejo de contención;
- I. Contar con un mínimo de 65% de los créditos aprobados en carrera afín Económico-Financiera-Administrativa-Pedagogía o Psicología. Licenciatura concluida, pasante o carrera técnica concluida en cualquier área; y,
- J. Manejo de Office

**-Perfil de supervisor de calidad**

- A. Experiencia mínima de seis meses en atención telefónica y/o medios electrónicos en la Campaña Infonavit y seis meses como Consultor de Calidad en la Campaña Infonavit o alguna del sector financiero;
- B. Contar con un mínimo de 50% de los créditos aprobados en carrera afín Económico-Financiera-Administrativa-Pedagogía o Psicología; y,
- C. Manejo de Office.

**-Perfil de instructor**

- A. Experiencia mínima de un año en la impartición de cursos de capacitación en la industria de centros de atención de llamadas o empresariales y/o seis meses de experiencia en la Campaña Infonavit;
- B. Contar con 100% de los créditos aprobados en carrera afín Económico-Financiera-Administrativa-Pedagogía o Psicología;
- C. Manejo de Office; y,
- D. Certificación por la norma "CONOCER" en "Impartición de Capacitaciones Presenciales".

**-Perfil de supervisor de capacitación**

- A. Experiencia mínima de seis meses en áreas de Recursos Humanos o capacitación a nivel supervisión en la industria de centros de atención de llamadas o empresarial y/o seis meses como Instructor en la Campaña Infonavit;
- B. Contar con 100% de los créditos aprobados en carrera afín Económico-Financiera-Administrativa-Pedagogía o Psicología; y,
- C. Manejo de Office.

**-Perfil de analista de Work Force**

- A. Experiencia mínima de seis meses en puesto similar con uso de herramientas especializadas y/o supervisión de calidad u operativo;
- B. Contar con un mínimo de 50% de los créditos aprobados en carrera afín Económico-Financiera-Administrativa-Pedagogía o Psicología;
- C. Manejo de Office; y,
- D. Aprobación de curso WFM de alguna institución especializada con calificación mínima de 90.

**-Perfil de supervisor de Work Force**

- A. Experiencia mínima de dieciocho meses en puesto similar con uso de herramientas especializadas, y/o analista de work force;
- B. Contar con 100% de los créditos aprobados en carrera afín a Económico-Financiera-Administrativa-Pedagogía o Psicología;
- C. Manejo de Office; y,
- D. Aprobación de curso de WFM en alguna institución especializada con calificación mínima de 90.

**- Perfil de Ejecutivo de cuenta**

- A. Experiencia mínima de un año en puesto similar de la industria y/o en supervisión de la industria en las áreas operativa, calidad y capacitación;
- B. Contar con 100% de los créditos aprobados en carrera afín a Económico-Financiera-Administrativa-Pedagogía, Psicología, Derecho;
- C. Manejo de Office;
- D. Conocimiento de tecnología de la industria, capacitación, recursos humanos y calidad; y,
- E. Aprobación de curso de WFM de alguna institución especializada con calificación mínima de 90.

**-Perfil de Gerente de campaña**

- A. Experiencia mínima de dos años en puesto similar de la industria y/o en coordinador de la industria en las áreas operativa, calidad o capacitación;
- B. Experiencia mínima de dos años en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocado a entidades financieras;
- C. Habilidad de negociación, resolución de problemas y puntos de conflicto;
- D. Apoyo a supervisores, reportador y asesor de calidad.
- E. Capacidad de organización (apego a métodos y procedimientos).
- F. Facilidad de palabra, buena dicción, excelente ortografía y redacción.
- G. Manejo de contención.
- H. Contar con 100% de los créditos aprobados en carrera afín a Económico-Financiera-Administrativa-Pedagogía, Psicología o Derecho. Licenciatura concluida o trunca en el área Económico-Administrativa o Ingeniería en Administración Industrial o afines.
- I. Conocimiento de Office estudios de computación y conocimiento de internet.
- J. Conocimiento de tecnología de la industria, capacitación, recursos humanos y calidad.
- K. Aprobación de curso de WFM de alguna institución especializada con calificación mínima de 90.

**Nota.** El personal debe cumplir con los indicadores y metas planteadas en sus puestos para ser candidato a una promoción o por lo menos los cuatro últimos meses continuos inmediatos.

Se anexa una Tabla de Sueldos de referencia en el mercado de Centro de Atención de Llamadas, obtenida mediante el Instituto Mexicano de Teleservicios con base en compañías de la industria en el año 2018, para los puestos solicitados en las campañas de Infonavit, como sugerencia.

Puesto	Ejecutivo telefónico	Consultor / WFM	Supervisor / Instructor	Ejecutivo de cuenta
Sueldo completo Bench 2018	\$ 10,733.79	\$ 15,421.84	\$ 20,109.88	\$ 23,700.04
Porcentaje fijo	66%	74%	74%	74%
Porcentaje variable	34%	26%	26%	26%
Sueldo fijo 2018	\$ 7,046.31	\$ 11,409.38	\$ 14,877.69	\$ 17,533.77
Variable 2018	\$ 3,687.49	\$ 4,012.46	\$ 5,232.19	\$ 6,166.27
Salario mínimo mensual 2019	\$ 3,121.47	\$ 3,121.47	\$ 3,121.47	\$ 3,121.47
Esperado fijo VSM	2.26	3.66	4.77	5.62
Variable VSM	1.18	1.29	1.68	1.98
Total VSM	3.44	4.94	6.44	7.59
Mínimo fijo en pesos	\$ 5,637.04	\$ 9,127.50	\$ 11,902.15	\$ 14,027.02
Mínimo variable en pesos	\$ 2,949.99	\$ 3,209.97	\$ 4,185.75	\$ 4,933.02
Mínimo fijo VSM	1.81	2.92	3.81	4.49
Mínimo variable VSM	0.95	1.03	1.34	1.58
Mínimo aceptado VSM	2.75	3.95	5.15	6.07

\*\*Sueldos y compensaciones para Centro de Atención de Llamadas en la Industria Financiera y de Seguros.

Relación administrativa del contrato entre el Infonavit y el proveedor.

El Infonavit por medio de la Gerencia de Infonatel, designará a un frente que tendrá a cargo la relación administrativa del contrato con el proveedor, esta figura tendrá las siguientes premisas:

- **Ejecutivo de Cuenta Infonavit.**

1. Es el canal oficial que tiene el Infonavit para atender las dudas, preguntas y problemas de carácter administrativo, operativo y de cumplimiento de Indicadores.
2. Todas las áreas que intervienen en el servicio de la Campaña, acudirán a esta figura para resolver controversias y para entregar resultados de sus áreas.
3. Es responsabilidad del proveedor entregar resultados de cada área, piloto y campaña a través de esta figura.
4. Para el seguimiento de cada uno de los temas, esta figura se comunicará en todos los casos con el Ejecutivo de Cuenta del proveedor.
5. Esta figura deberá tener acceso a todos los sistemas que el proveedor tenga para la campaña con perfil de consulta.

- **Ejecutivo de Cuenta Proveedor.**

1. Es el canal oficial que tiene el proveedor para atender las dudas, preguntas y problemas de carácter administrativo, operativo y de cumplimiento de indicadores.
2. Todas las áreas que intervienen en el servicio de la Campaña acudirán a esta figura para resolver controversias y entregar resultados de sus áreas en temas internos del proveedor.
3. Es responsabilidad del proveedor, entregar resultados de cada área, piloto y campaña a través de esta figura.
4. Para seguimiento de cada uno de los temas, esta figura se comunicará en todos los casos con el personal que la Gerencia de Infonatel haya designado.
5. Esta figura deberá tener acceso a todos los sistemas que el proveedor tenga para la Campaña con perfil de consulta.

**Calidad y Monitoreo.**

El proveedor deberá contar con un área de calidad interna, la cual deberá estar alineada a las regulaciones establecidas en el Manual de Monitoreo del Infonavit (Anexo 1.2) y deberá evaluar la calidad de:

- a) Llamadas de entrada.
- b) Llamadas de salida.

Esta área deberá estar establecida en las instalaciones del proveedor y deberá cumplir con los siguientes requisitos:

El proveedor debe alinearse a la forma de trabajar del Infonavit en el concepto de calidad conforme al Manual de Monitoreo (Anexo 1.2), mismo que deberá actualizarse anualmente o en su caso por necesidad del Instituto.

Se deben retroalimentar cada una de las evaluaciones que generen un alertamiento sin importar el resultado:

a) Las retroalimentaciones que así lo ameriten deberán tener el plan de trabajo y el resultado de estas con la firma de aceptación de cada asesor. Las retroalimentaciones deberán ser grabadas al 100 % en audio en la herramienta que defina el Infonavit, para lo cual, el proveedor deberá dar las facilidades y accesos que para ellos se requieran a fin de dar seguimiento a las observaciones y acuerdos que se generen por parte de los asesores, supervisores, consultores y gerentes de campaña.

b) Cada asesor tendrá su expediente de calidad en electrónico, en el que se incluirán los compromisos de mejora de cada asesor y que será manejado por el área de Calidad interna del proveedor, debiendo permitir al Instituto el acceso a dichos expedientes en el momento que se le requieran.

c) Por cada asesor telefónico deberán efectuarse mensualmente el número de monitoreos que se establecen en el Manual de Monitoreo (Anexo 1.2).

d) El proveedor deberá garantizar la calidad de atención y conocimiento de los productos por parte de cada asesor.

e) El área de Calidad del proveedor estará sujeta a calibraciones mensuales, las cuales, serán efectuadas por parte de la Gerencia de Calidad y Monitoreo del Infonavit.

El área de Calidad y Supervisores del proveedor, estarán sujetos a calibraciones y validaciones mensuales, las cuales, serán efectuadas por la Gerencia de Calidad y Monitoreo del Infonavit de conformidad con el Manual de Monitoreo (Anexo 1.2).

El Consultor y/o Supervisor que acumule tres cartas, se hará acreedor a su separación de la campaña, sin perjuicio de la aplicación de la sanción al proveedor prevista para estos casos.

f) Las calibraciones se podrán realizar en las instalaciones del Infonavit, así como en las instalaciones del proveedor de conformidad con el calendario que el Instituto publica para tales efectos a través de la Intranet.

g) Cuando las calibraciones sean en las instalaciones del proveedor este deberá proporcionar todas las herramientas necesarias (sala, cañón proyector, bocinas, cédulas de monitoreo) para que estas se puedan realizar sin ningún contratiempo.

h) El Infonavit a través de la Gerencia de INFONATEL se reserva el derecho de realizar visitas a las instalaciones del proveedor sin previo aviso para revisar temas relacionados con la calidad y la forma de operar, estando obligado el proveedor a recibir al personal de Calidad del Infonavit y proporcionarle las herramientas necesarias para realizar los monitoreos (Diademas, cédulas de monitoreo, etc.) ya sea de manera presencial, en línea o grabados.

i) Todos los servicios que brinde el proveedor a la Campaña de Infonavit podrán ser monitoreados y evaluados por el área de calidad del Infonavit y/o quien este designe para dicha función.

j) Los Consultores de Calidad y los Supervisores de Operación deben llegar a las metas de monitoreo que estén definidas en el Manual de Monitoreo (Anexo 1.2), debiendo aplicarse en caso de incumplimiento de la meta de monitoreos por cada consultor de Calidad y/o Supervisor de Operación, la sanción establecida en el contrato y en el Manual de Operaciones que al efecto se haya señalado, sin perjuicio de la firma de la carta compromiso en la que ambos, conjunta o separadamente, se obliguen al cumplimiento de la meta y en caso de incumplimiento o reincidencia, se hará acreedor a la baja respectiva, al margen de la sanción económica a que se haga acreedor el Proveedor.

k) El proveedor debe contar con una herramienta de monitoreo que grabe el 100% de voz, datos, video y pantallas, de las llamadas de entrada y salida, que podrá ser utilizado cuando el Infonavit así lo determine o se encuentre en contingencia el sistema interno que se utiliza. Este sistema debe tener acceso conforme lo determine Infonavit para almacenar al menos un año, las llamadas de entrada y salida. El proveedor deberá facilitar al Infonavit, al menos, diez licencias para su uso o de quien para tal efecto este designe, mismas que serán entregadas y quedar instalado el sistema en las oficinas que el Infonavit designe como parte de la implementación.

l) El proveedor debe definir un frente de tecnologías que atienda las necesidades de la Gerencia de Calidad y Monitoreo del Infonavit con respecto a accesos, configuraciones, altas, bajas y lo que se requiera del sistema de monitoreo del proveedor y que deberá atender las solicitudes que directamente haga el área de Calidad del Infonavit.

**Nota.** Las licencias deberán entregarse a la Gerencia de Calidad y Monitoreo del Infonavit.

La Gerencia de Calidad y Monitoreo del Infonavit podrá actualizar, sustituir o modificar el Manual de Monitoreo (Anexo 1.2) para la mejora del servicio. Los cambios surtirán efectos el día primero del siguiente mes de haberse informado al proveedor de dichas actualizaciones, sustituciones o modificaciones correspondientes.

De acuerdo con estas Especificaciones Técnicas, el proveedor debe llegar al cumplimiento del apartado de Monitoreo y Calidad, conforme a las especificaciones determinadas en el Manual de Monitoreo (Anexo 1.2). En caso de incumplimiento, se aplicarán las sanciones correspondientes en el anexo 1.3 Sanciones.

### **Work Force Management**

El proveedor deberá contar con un área especializada y exclusiva para el Infonavit de Work Force Management en el centro donde se tenga la Campaña, compuesta por un grupo de analistas que lleven al cabo el monitoreo en tiempo real y un grupo de analistas para evaluar la adherencia al horario de los asesores y pronósticos de servicio mediante el cual, el proveedor pueda cumplir cabalmente con los niveles de servicio e indicadores solicitados por el Instituto.

Esta actividad debe contar con una herramienta que pueda ser alimentada en línea o con carga de archivos que genere pronósticos y proyecciones de recursos humanos, tecnológicos, servicios y adherencia de asesores. Sus procedimientos deberán estar documentados y podrán ser auditados en cualquier momento por el Instituto, cuando la campaña esté en funcionamiento, se deberán documentar los riesgos y desviaciones encontradas y evidenciar la forma en que fueron controlados. Asimismo, el proveedor, deberá rendir informes de dimensión con corte a 15 días antes del mes y uno más de reajuste en quince días sobre mes corriente.

El proveedor deberá generar pronósticos con su herramienta de cada Campaña de Infonatel y entregarlos con proyección trimestral, mensual y semanal a la Gerencia de Infonatel. estas entregas deberán contener la cantidad de servicios pronosticados, la calidad de recursos humanos y tecnológicos necesarios, así como el Plan de Capacitación en Pronósticos respectivo. El proveedor y el Instituto a través de la Gerencia de Calidad y Monitoreo realizarán mesas de retroalimentación de manera trimestral, orientadas a lograr mejores prácticas.

Para la medición de la actividad del pronóstico mensual se debe lograr un mínimo de 90% de los intervalos de treinta minutos con diferencias menores al +- 10%.

Adicional se debe entregar la adherencia de asesores con honorarios y cantidad de personal que estará conectándose para la atención de los servicios en intervalos de 30 minutos desde el año 2019, así como la formación relevante que pueda afectar el flujo de llamadas de las campañas atendidas.

La adherencia al pronóstico mensual será medida por piloto y por intervalo de media hora y se medirá de la siguiente manera:

$\% \text{ Adherencia} = \text{Recursos Conectados} / \text{Recursos Pronosticados}$ .

**Nota.** Los recursos conectados son la cantidad de minutos de conexión de la suma total de todas las conexiones de asesores entre el lapso.

El área de Work Force Management a través de los analistas de tiempo real y pronósticos de corto plazo, tendrá la responsabilidad de ajustar los recursos necesarios de acuerdo con el comportamiento de llamadas del día y durante el mes.

El área de Work Force Management del proveedor deberá validar la eficiencia del pronóstico que formalizó con el Infonavit e informar de las desviaciones para apoyar a las siguientes proyecciones de planeación, para ello deberá proporcionar un informe quincenal de desviación mensual a nivel de intervalo.

El proveedor deberá contar con, por lo menos, un analista de tiempo real en todo momento de la ventana de servicio, este deberá hacer ajustes en la forma en que están conectados los asesores para lograr cubrir los indicadores o niveles de servicio.

El proveedor deberá contar con un analista de pronósticos en todo momento de la ventana de servicio que mida la efectividad del pronóstico, la adherencia a la programación de los recursos y documentar los movimientos que se realicen en la operación para informarlos al Infonavit, adicionalmente deberá dar visto bueno para las actividades de capacitación y retroalimentación de calidad, cuidando en todo momento el apego a la agenda y logro de indicadores.

El área de Work Force Management tendrá a su cargo la generación de reportes de indicadores operativos o de gestión, recursos humanos, adherencia en la agenda y apoyará a las áreas de capacitación y calidad en caso de que se le requiera información que permita construir los elementos de análisis de causa raíz para desviaciones en los logros.

El área de Work Force Management emitirá los reportes operativos por intervalo, día, semana y mes.

El proveedor debe entregar diez accesos a la herramienta que esté utilizando para las actividades de WFM a la Gerencia de Infonatel adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios para que pueda utilizarla para generar pronósticos, proyecciones y validaciones de Adherencia y apego a la programación, así como para evaluar la efectividad de los pronósticos, proyecciones y su cumplimiento de recursos humanos y tecnológicos.

El uso de la herramienta de WFM por el instituto no sustituye la responsabilidad del proveedor para realizar las actividades antes descritas.

El uso de la herramienta de WFM por el instituto no sustituye la responsabilidad del proveedor para realizar las actividades antes descritas. Por lo cual es indispensable que el proveedor cuente con la certificación ISO 31000 Sistema de Gestión de Riesgos que lo garantice, la cual deberán adjuntar en la propuesta técnica. Cabe mencionar que el proceso y uso de la herramienta WFM queda sujeto a revisión y validación del Instituto, durante la vigencia del contrato.

### **Consideraciones**

Los volúmenes mencionados en estas especificaciones no constituirán un compromiso del Infonavit hacia el proveedor. Los datos mencionados son de carácter informativo y son un promedio de doce meses anteriores al presente, la distribución de llamadas, pilotos y campañas son facultad del Instituto.

Los sistemas de operación para prestación del servicio deberán contar con el contrato de licenciamiento respectivo a favor del proveedor 100% configurable a

través del componente, garantizando las modificaciones, lo anterior, a fin de contar con las facultades suficientes para poder realizar las modificaciones necesarias a petición de la Gerencia de INFONATEL.

Cualquier cambio o solicitud en la operación que no esté especificada en las presentes especificaciones y que se requiera para atender un servicio adicional que implique nueva inversión, será analizada en conjunto por la Gerencia de INFONATEL. y el proveedor para definir su factibilidad. El proveedor deberá mostrar la cotización para la atención de este servicio y la forma de pago, en caso de convenir al Instituto, se formalizará a través de un convenio modificatorio al contrato original.

El proveedor deberá acatarse estrictamente a lo estipulado en el Anexo 1.1 denominado “Especificaciones Tecnológicas”, el cual, es parte integral de las presentes especificaciones técnicas.

#### VISITAS DE EVALUACIÓN

El instituto se reserva el derecho de realizar visitas en cualquier momento y sobre cualquiera de los procesos que involucra la Campaña, por lo que el proveedor deberá permitir el acceso al momento en que se realicen.

Estas visitas serán practicadas en sitio por personal técnico/administrativo la Gerencia de INFONATEL.

Las visitas a las instalaciones del proveedor participante se llevarán a cabo, como parte de la evaluación consideradas en la matriz.

El proveedor deberá contar con un centro de atención principal ubicado en un área metropolitana y una sede alterna para casos de contingencia, para lo cual personal de la Gerencia de INFONATEL realizará una visita a las instalaciones de los proveedores participantes, por lo que el día del evento de la primera etapa se dará a conocer día y hora en que se llevará a cabo.

De igual manera se realizarán entrevistas durante la etapa de evaluación técnica al personal propuesto que a criterio del área usuaria sean considerados estratégicos para la operación del servicio, por lo que el día del evento de la primera etapa se dará a conocer día y hora en que se deberán presentar en las instalaciones de la Subdirección General de Atención y Servicios, Gerencia Senior de Administración y Operación de Canales.

#### Criterios de selección de proveedores

La evaluación técnica de las propuestas de los proveedores será realizada en dos etapas. La primera se refiere a los requisitos obligatorios y como se indica, es necesario cumplirlos en su totalidad (“Requisitos de cumplimiento obligatorio”).

Aquellos proveedores que acrediten satisfactoriamente esta etapa serán considerados para la segunda etapa que se definirá por puntaje, siendo 28 el mínimo de puntos necesarios de un total de 33, lo que equivale a un 85% de cumplimiento (“Requisitos de cumplimiento por puntaje”).

La asignación será a dos proveedores, el primer proveedor seleccionado será aquel que presente la propuesta económica más baja, para asignar al segundo proveedor se tomará en consideración que, siendo la segunda mejor propuesta se ajuste a los costos presentados por el primer proveedor seleccionado.

#### 4. Entregables

#	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable
1	Reporte generado por los sistemas asignados para cada actividad de acuerdo con lo siguiente: 1.Llamadas de entrada. 2.Llamadas de salida. 3.Atención de aclaraciones fuera de línea (back office). 4. Actividades fuera de línea para verificación de documentos.	1	Mensual a mes vencido durante la vigencia del contrato.	Gerencia Sr. de Administración y Operación de Canales. Responsable de Supervisión y Ejecución.

#### 5. Recursos Humanos

El proveedor asumirá toda la responsabilidad sobre el personal que emplea, sin que exista vínculo laboral alguno con Infonavit, por lo tanto, la dependencia jurídica y funcional de estos trabajadores, será del proveedor.

Todo el personal contratado para brindar el servicio correspondiente por parte del proveedor deberá estar sujeto a un contrato con el esquema de nómina del propio proveedor o de alguna empresa que tenga para la administración del recurso humano, el Infonavit no tendrá responsabilidad de ningún tipo.

## 6. Capacitación y/o actualización

El proveedor tendrá la responsabilidad de cumplir con los requerimientos de capacitación y actualización que requiera la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Infonavit adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios.

Los requerimientos serán establecidos en los siguientes rubros:

- I) Infraestructura
- II) Procesos de capacitación
- III) Personal de capacitación

### I) Infraestructura

El proveedor deberá asegurar que se provea del espacio y material necesario al capacitador y participantes, para lo cual, deberá proporcionar a la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Infonavit, croquis de ubicación y distribución de sus diferentes Salas:

- A. El proveedor deberá contar con un mínimo de dos salas de capacitación cada una con treinta posiciones para la audiencia.
- B. El proveedor deberá asegurar que cada persona durante los periodos de entrenamiento cuente con un equipo de cómputo con diadema telefónica.
- C. El proveedor deberá contar con un centro de atención principal ubicado en un área metropolitana con un máximo de treinta kilómetros de las oficinas centrales del Instituto y un centro de atención alterno de cinco kilómetros mínimo a aquella en la que estén sus instalaciones desde las cuales prestará el servicio para desborde de llamadas en caso de desastres, dentro de una zona de sismicidad tipo A.
- D. El acomodo de la sala deberá ser tipo escuela y tener una separación conforme y en apego a las políticas de protección e higiene vigentes, lo anterior, sin perjuicio del croquis de ubicación y distribución a que se ha hecho referencia, el cual, estará sujeto a validación por parte del Instituto a través de la visita que realice a las instalaciones.
- E. Las salas de capacitación deberán contar con las instalaciones de calidad en cuanto a iluminación y mobiliario limpio y cómodo, así como un proyector de video y un pizarrón blanco.
- F. El proveedor deberá contar con acceso a los sistemas correspondientes para efectuar las prácticas requeridas para las capacitaciones.

## II. Proceso de capacitación

El proveedor deberá cumplir con los requerimientos del proceso de capacitación que determine la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Instituto, para lo cual, ambas partes deberán contar con acceso a los sistemas correspondientes, debiendo garantizarse mutuamente, la conectividad para efectuar las prácticas requeridas para las capacitaciones que determine la Gerencia de Capacitación y Contenidos:

A. La Gerencia de Capacitación y Contenidos del Infonavit adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios, será responsable de diseñar y entregar los contenidos de las capacitaciones técnicas, tanto iniciales como de actualizaciones que se presenten.

B. El proveedor en ningún caso podrá modificar los materiales de capacitación que entregue la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Infonavit adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios.

C. Asimismo, la Gerencia de Capacitación y Contenidos adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios será responsable de convocar a las capacitaciones dirigidas a los capacitadores, supervisores y consultores de calidad del proveedor con un mínimo de cuatro días hábiles de anticipación, para que pueda gestionar su asistencia.

D. El proveedor será responsable de la asistencia de los capacitadores a las reuniones que lleve a cabo la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Infonavit para la actualización de temas, a las que deberán asistir los instructores que se encuentre en el sitio principal de la operación de la campaña.

E. Los capacitadores del proveedor deberán recibir dichas capacitaciones por parte de la Gerencia de Capacitación y Contenidos en las instalaciones del Infonavit. Los gastos de transportación y viáticos de dichos capacitadores corren a cargo del proveedor.

F. Posterior a recibir las capacitaciones, el proveedor, a través de sus capacitadores, deberá entregar a la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Infonavit dentro de los cinco días hábiles posteriores, un plan de trabajo para replicar las capacitaciones con el material brindado al resto del personal en sus instalaciones.

G. Las réplicas de actualización o nuevos productos deberán realizarse en un tiempo máximo de cinco días hábiles posteriores a la entrega del plan de trabajo de réplicas para el personal del proveedor.

H. El proveedor previo al arranque de alguna capacitación deberá dar a visto a la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Infonavit de las fechas de impartición, entregando el plan de trabajo, así como el temario que seguirá y la audiencia a la que capacitará y que en todos los casos deberá ser el autorizado, validado y formalizado por dicha área, sin lo cual, el proveedor no podrá impartir capacitación o actualización

alguna. Para las réplicas de actualización o nuevos productos a los asesores que se encuentran ya en operación, será necesario que se tenga el visto bueno por parte de las áreas de Operación y WFM del proveedor, donde se asegure el cumplimiento de los indicadores operativos.

I. Para nuevas generaciones a integrarse al servicio bastará con la notificación a la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Infonavit conforme a lo establecido en el párrafo anterior.

J. Posterior a las réplicas de actualización, éste deberá enviar un reporte con las evidencias de estas, tales como listas de asistencia firmadas, resultado de las evaluaciones y la evidencia fotográfica del cumplimiento de la infraestructura dentro de la capacitación y resultados de las evaluaciones derivadas de estas. Este reporte deberá ser enviado a la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Infonavit en un plazo no mayor a dos días hábiles posteriores a la conclusión de cada réplica.

K. Se deberán cumplir con las siguientes consideraciones para capacitadores de nuevos ingresos:

-El proveedor proporcionará a la Gerencia de Capacitación y Contenidos adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios, el nombre completo y RFC de las personas que se integren al servicio el primer día de capacitación y en un plazo no mayor a 5 días hábiles, deberá remitir el expediente completo para su validación; con apoyo de su área de operación, iniciará gestión para tramitar las claves en ambiente de pruebas y productivo correspondientes de los sistemas del Infonavit.

-El plan de capacitación será establecido de acuerdo con los pilotos que atienda el proveedor.

- Se anexa a manera de ejemplo, un temario de capacitación con tronco común y de la especialización por pilotos en días y en horas, el cual, podrá ser modificado por la gerencia de Capacitación y Contenidos adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios de acuerdo con el piloto asignado al Centro de Atención de Llamadas.

**Ejemplo Temario Capacitación  
Introducción tronco común (5 días)**

No.	Piloto	Tema	Nombre del tema	Tiempos de capacitación (horas)	Día
1	Introducción	1	Introducción al Infonavit	6	1

2	Introducción	2	Canales físicos y digitales	3	2
3	Introducción	3	IVR	2	2
4	Introducción	4	ADAI y CRM general (Teórico)	6	3
5	Introducción	5	ADAI y CRM general (Práctico)	6	4
5	Introducción	5	Aclaración de Datos Maestros	1	5
6	Introducción/Crédito/Cartera	6	Créditos liquidados con NSS en ceros	1	5

Nota. Para el presente ejemplo, la duración estimada considera 7.5 horas efectivas de capacitación diaria de 30 minutos de descanso.

#### Especialización para el piloto crédito (12 días)

No.	Piloto	# Tema	Nombre de tema	Tiempo de capacitación (horas)	Día
1	Crédito	1	Simulador de Crédito	1	1
2	Crédito	2	Precalificación Anticipada	1	1
3	Crédito	3	Crédito Seguro	3	1
4	Crédito	4	Crédito Infonavit	3	2
5	Crédito	5	Crédito total	2	2
6	Crédito	6	Cofinavit	2	3
7	Crédito	7	Cofinavit ingresos adicionales	1	3
8	Crédito	8	Tu 2º crédito	3	3
9	Crédito	9	Crédito en pesos	2	4
10	Crédito/Cartera	10	Modificaciones a los productos de Crédito	1.5	4
11	Crédito	11	Apojo Infonavit y Adhesión AI	2	4
12	Crédito	12	Infonavit Fovissste	2	5
13	Crédito	13	Mejoravit Remodelación	3	5
14	Crédito	14	Mejoravit Ampliación	2	6

15	Crédito	15	Adecuaciones Línea IV	4	6
16	Crédito	16	Compra y mejora vivienda usada (II con IV)	2	7
17	Crédito	17	Complemento V con IV	2	7
18	Crédito	18	Validación de referencias	1	7
19	Crédito/Cartera	19	Mi Cuenta Infonavit	2	8
20	Crédito	20	Vivienda de uso temporal	2	8
21	Crédito	21	Modelo de evaluación integral (MEI)	3	9
22	Crédito	22	Hipoteca Verde	3	9
23	Crédito	23	Vivienda Sustentable	1	10
24	Crédito/Cartera	24	Hipoteca con Servicios /Cuota de conservación	2	10
25	Crédito/Cartera	25	Hipoteca con Servicios/Pago predial	2	10
26	Crédito/Cartera/Quejas	26	Programa Vive	1	10
27	Crédito	27	Arrendavit	2	11
28	Crédito	28	Créditos AG/Infonavit total y Cofinavit	0.5	11
29	Guía de atención	1	Precalificación	2	11
30	Guía de atención	2	Mejora tu casa	1	11
31	Guía de atención	3	Citas	1	12
32	Guía de atención	4	Mi Cuenta Infonavit	1	12
33	Guía de atención	5	Hipoteca Verde	1	12

-Para el personal operativo de nuevo ingreso como son los asesores, supervisores y consultores de calidad del proveedor, el proveedor deberá hacer llegar a la Gerencia de Capacitación y Contenidos, un listado con los nombres completos, así como del sobre staff equivalente al 10% del número de personal de nuevo ingreso, para quienes, el proceso de capacitación deberá concluir con una fase de calibración y monitoreo presencial de hasta 4 cuatro días hábiles, esta actividad será apoyada por la Gerencia de Calidad y Monitoreo del Infonavit y las áreas de oportunidad serán motivo de retroalimentación por parte del área de capacitación y calidad del Infonavit.

-Asimismo, el proveedor deberá garantizar una etapa de acompañamiento y seguimiento para los nuevos asesores, supervisores y consultores de calidad. Los

instructores que imparten el curso de capacitación de nuevos ingresos serán los responsables de acompañarlos durante treinta días para lograr entregar a operación, personal debidamente preparado y con una base sólida de conocimientos y calidad. Para tales efectos, el Instituto en cualquier momento y sin aviso previo, podrá acudir a las instalaciones del proveedor a verificar y validar que este cuenta con el equipo, infraestructura y recursos humanos para el debido acompañamiento a que se hace referencia en líneas que anteceden.

-Para esta actividad se definen los siguientes parámetros de acompañamiento y seguimiento al personal de nuevo ingreso:

- 1) Se hará un corte en los primeros siete días para detectar las áreas de oportunidad que existan en los temas de calidad y ejecución de procesos, en caso de encontrar desviaciones en alguno de estos puntos, deberá realizar un análisis de causa raíz y en consecuencia, presentará un plan de trabajo personalizado para corregir lo detectado. El plan deberá aplicar a partir del día nueve al término de la capacitación inicial, el cual, podrá ser verificado en cuanto a sus resultados por parte del Instituto y para el caso de que, del mismo, no resulte evidencia de mejora, se deberá proceder a la baja del personal que no haya alcanzado el pronóstico y dimensionamiento prospectados, debiendo hacerlo del conocimiento oportuno del Instituto.
  - 2) El día catorce se realizará un segundo corte para determinar qué asesores han logrado un mínimo de 80 puntos de calidad y se encuentran con diferencia en el tiempo promedio de atención de llamadas con un máximo de 15% arriba de la meta esperada (AHT). Los asesores que estén en estos parámetros dejarán el acompañamiento y seguimiento de capacitación y se incorporarán a los equipos operativos. El resto continuará en seguimiento de capacitación.
  - 3) El día veintiuno, se repetirá la acción del día catorce.
  - 4) El día treinta deberán estar todos los asesores en los parámetros esperados, en caso de que exista algún asesor fuera de rangos se deberá entregar un análisis de causa raíz de los motivos de las desviaciones presentadas, debiendo proceder a la baja inmediata del personal.
  - 5) En caso de que posterior a este último plan de trabajo, el asesor que no obtenga los parámetros esperados en un plazo máximo de cinco días, se le dará de baja del piloto, debiendo el proveedor, cubrir de inmediato dicha baja con el sobre staff.
  - 6) Tras cada corte, el proveedor deberá enviar dentro de los tres días hábiles siguientes, un reporte de resultados a la Gerencia de Capacitación y Contenidos adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios.
- .. El proveedor debe entregar su plan para capacitar en habilidades telefónicas blandas a los

asesores telefónicos de nuevo ingreso, el cual, será validado por la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Instituto, previo a la impartición de la capacitación y debe incluir:

- Comunicación efectiva (necesario)
- Manejo de estrés (necesario)
- Fidelización o sentido de pertenencia a la campaña (necesario)
- Ortografía (necesario)
- Redacción (necesario)
- Proyección de la voz (necesario)
- Excelencia en el servicio al usuario (necesario)
- Manejo de objeciones (necesario)
- Trabajo en equipo (opcional)
- Inteligencia emocional (opcional)

M. Es responsabilidad del proveedor aplicar todas las evaluaciones que se tengan contempladas por parte del área de Capacitación y Contenidos del Infonavit para el proceso de capacitación y obtener un mínimo de promedio de 8.0 para asesores y de 9.0 para el resto de los participantes.

Para todos los participantes que en algún examen o evaluación estén por debajo de 8.0 para asesores y de 9.0 para el resto, se deberá reforzar el o los temas en un periodo no mayor a dos días hábiles después de concluir la capacitación y aplicar de nuevo la evaluación, en los casos en que no se logre nuevamente la meta, no podrán continuar el proceso de ingreso a la campaña.

N. Para los casos de reingresos a la campaña del proveedor, se deberá volver a capacitar de forma completa, si el reingreso tiene dos meses o más de haber dejado la campaña. En caso de que el reingreso tenga menos de dos meses de haber dejado la campaña, se le aplicarán las evaluaciones pertinentes a la misma y deberá obtener una calificación mínima de 8.0 para asesores y de 9.0 para el resto de los participantes, pudiendo aplicar hasta en dos ocasiones como máximo, la evaluación; si en los dos intentos no logra calificación mínima, deberá volver a cursar por completo, la capacitación inicial.

O. Para los casos de reingresos a la campaña Infonavit, sin importar que sea en el mismo proveedor, es necesario realizar toda la capacitación.

P. El acceso al sistema para la capacitación y el acceso al conocimiento por parte de los supervisores, consultores de calidad, capacitadores y asesores, deberá ser a través de la plataforma que el Instituto determine.

Q. El frente del staff de capacitación deberá encargarse de gestionar y garantizar el proceso para que el personal curse y acredite en tiempo y forma, todos los materiales de capacitación que el Infonavit ponga a su disposición y deberá apegarse a las políticas establecidas para la capacitación presencial y en línea cuando el Infonavit se los notifique.

R. La Gerencia de Capacitación y Contenidos adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios, podrá diseñar una evaluación y el proveedor deberá prestar todas las facilidades para que se lleve a cabo, para ser aplicada a asesores, supervisores, consultor de calidad y los propios capacitadores, a este ejercicio se le denominará “Revalidación de conocimientos” y los periodos de recurrencia, serán dos veces al año (al final de cada semestre) o los que dicha área defina, a estas actividades deben acudir por lo menos el 95% de la plantilla y el 90% para el resto. Para aquellos que no hayan aprobado, el proveedor deberá someterse al plan de corrección elaborado por la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Instituto, que deberá tener efecto en un plazo no mayor a tres días posteriores al ejercicio. Dicho plan deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a treinta días.

S. El proveedor deberá proporcionar las facilidades para que la Gerencia de Capacitación y Contenidos adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios, evalúe a todo el personal operativo, de calidad y capacitación en el momento que se considere necesario.

T. El área de capacitación del proveedor es responsable de entregar a la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Instituto, cinco días después de cada réplica, por conducto del frente del staff de capacitación, un reporte de las evaluaciones y encuestas de satisfacción del personal de nuevo ingreso y personal en operación para las actualizaciones al menos con los siguientes datos:

- Nombre de los cursos
- Nombre completo del recurso (personal)
- RFC del recurso
- Piloto en el que estará asignado el recurso
- Supervisor
- Calificación
- Turno

U. El proveedor deberá contar con las evaluaciones y encuestas de satisfacción en papel o en formato web de acuerdo a como lo defina la Gerencia de Capacitación y Contenidos adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios con posibilidades de ser auditados según los requerimientos del Infonavit.

**Nota.** La capacitación de los temas de Calidad (Sistema de Monitoreo Mitrol, “Manual de Monitoreo” y Catálogo de Alertamientos) estará a cargo de la Gerencia de Calidad y Monitoreo y el resto de las capacitaciones en el mismo rubro, serán responsabilidad del área de Capacitación del proveedor.

### **III) Personal de Capacitación**

1. Requerimientos del personal de capacitación:

A. El proveedor deberá contar con un rol que funja como “Responsable o Supervisor de Capacitación” para las campañas del Infonavit y este deberá cumplir con el perfil

establecido en el apartado de Recursos Humanos contenido en el numeral 3 de las presentes especificaciones, donde se detalla el perfil del Supervisor de Capacitación.

B. El personal de capacitación del proveedor conocido como Instructor, deberá cumplir con el perfil establecido en el apartado de Recursos Humanos contenido en el numeral 3 de las presentes especificaciones en el punto número 8 en el que se detalla el perfil del Instructor.

C. El instructor del proveedor deberá estar certificado en la norma “CONOCER” “Impartición de cursos de capacitación presenciales”.

D. El mínimo de instrucciones asignados a la campaña en el sitio principal para la atención de este contrato, deberán ser cinco que cumplan con los requisitos del personal de capacitación.

E. El proceso de remplazo de un instructor será cuando el nuevo capacitador también cumpla con dichos recursos.

F. El proveedor es responsable de contar dentro de la campaña con, por lo menos, dos personas que cumplan con los requisitos y perfil para posibles remplazos en la plantilla de instructores, las vacantes que se lleguen a presentar deberán estar cubiertas en un plazo no mayor a treinta días naturales.

Los instructores deberán atender llamadas o servicios un mínimo de diez horas al mes y serán evaluados por calidad y supervisión operativa.

**Nota.** El proveedor considerará incorporar más instructores, según su operación vaya creciendo, para cumplir con el plan de capacitación y otras reuniones de actualización que les requiera el Infonavit.

## 2. Indicadores del Personal de Capacitación:

a) El cumplimiento del plan de capacitación definido será del 95% de capacitaciones completadas y deben estar dentro de los plazos acordados en dicho plan.

b) Dentro de la encuesta de satisfacción del participante en el rubro de instructor, el promedio general por capacitación deberá ser igual o mayor a 90%.

c) El personal de capacitación será evaluado periódicamente a través de un proceso de validación por parte de la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Infonavit, el cual, consta de Evaluación de Conocimiento y Habilidades de Capacitación del Instituto y deberá cumplir con el promedio de calidad establecido por dicha Gerencia, misma que determinará la periodicidad, debiendo el proveedor deberá prestar todas las facilidades para que se lleve a cabo, a estas actividades deben acudir por lo menos el 95% de la plantilla y el 90% para el resto. Para aquellos que no hayan aprobado, el proveedor deberá someterse al plan de corrección elaborado por la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Instituto, que deberá tener efecto en un plazo no mayor a tres días después del ejercicio. Dicho plan deberá tener efecto en

un plazo no mayor a tres días después del ejercicio. Dicho plan deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 30 días.

d) El instructor será evaluado conforme al porcentaje de asesores que entregue a la operación posterior al proceso de “Acompañamiento y Seguimiento” y deberá alcanzar un mínimo de 80% de recursos entregados a la operación. En el caso de que se muestren dos generaciones en incumplimiento por parte del instructor, será facultad de la Gerencia de Capacitación y Contenidos adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios, solicitar la recertificación de sus habilidades de instrucción y pasar nuevamente por el proceso de validación por parte de dicha área. Si después de esta situación se encuentra nuevamente en incumplimiento de la meta de dos generaciones, se deberá hacer cambio del instructor de manera inmediata utilizando a una de las dos personas que deben tener el perfil dentro de la operación, haciéndolo del conocimiento inmediato del Instituto.

e) La encuesta de satisfacción del participante en el rubro de instructor, el promedio general por capacitación deberá ser igual o mayor a 90%. La Gerencia de Capacitación y Contenidos adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios, se reserva el derecho de solicitar reemplazo del instructor con tres encuestas de satisfacción menores al 90% en un periodo de seis meses, a lo que el proveedor deberá dar cumplimiento en un plazo no mayor a 72 horas a partir del requerimiento de reemplazo por parte del Instituto.

#### Incumplimiento de Capacitación.

a) Será motivo de baja del supervisor de capacitación del proveedor, cuando este no cumpla por tres ocasiones con la entrega del plan de capacitación a la Gerencia de Capacitación y Contenidos adscrita a la Subdirección General de Atención y Servicios correspondiente al día siguiente y/o reporte de las evaluaciones y encuestas de satisfacción de personal.

b) Será motivo de baja del supervisor de capacitación del proveedor, cuando no informe en tres ocasiones de la aplicación de réplicas y/o de que existe una nueva generación en curso a la Gerencia de Capacitación y Contenidos del Instituto.

c) Será motivo de sanción para el proveedor cuando cualquier reporte de capacitación indique un promedio general inferior a los parámetros requeridos para cada rol y se sancionará conforme a lo previsto en el anexo 1.3 Sanciones de estas especificaciones.

d) Si los instructores del proveedor tienen tres meses sin estar certificados por la norma “CONOCER”, no podrán operar como instructores.

e) Será motivo de sanción si el proveedor no cuenta con la planilla completa de cinco instructores por más de dos meses consecutivos y se sancionará conforme a lo previsto en el anexo 1.3 Sanciones de estas especificaciones.

## 7. Vigencia

Veinticuatro meses a partir de la firma del contrato y/o hasta por el monto máximo de \$360,000.000.00 (trescientos sesenta millones de pesos 00/100 M.N.) IVA incluido, lo que ocurra primero, quedando el proveedor sujeto a la evaluación de su desempeño a los doce meses, a fin de determinar su continuidad bajo los estándares originalmente establecidos. Los términos de dicha evaluación serán proporcionados a los proveedores ganadores.

## 8. Forma de Pago

De conformidad con el Artículo 31.- Contrato Abierto, de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes y Contratación de Servicios del Infonavit, que señala:

“Podrán suscribirse Contratos o Pedidos en los que se establezcan las cantidades máximas de bienes y servicios, o bien, el monto máximo a ejercer para la adquisición o el servicio. En estos, se establecerá que no es obligatorio para el Instituto ejercer o solicitar el monto máximo o un monto determinado de bienes o servicios, así como de presupuesto”.

La forma de pago por la presentación del servicio devengado se realizará de manera mensual por mes vencido, contra entregables descritos en el numeral 4 “Entregables” de las presentes especificaciones, previa presentación de la factura correspondiente para visto bueno y validación de la Gerencia Sr. de Administración y Operación de Canales.

## 9. Formato para que el proveedor presente sus propuestas técnicas

Libre, considerando todos los puntos de estas especificaciones técnicas, así como lo requerido en el Anexo de Evaluación Técnica (Anexo 1.4)

## 10. Documentos Anexos

Especificaciones Tecnológicas **Anexo 1.1**  
Manual de Monitoreo del Infonavit **Anexo 1.2**  
Sanciones **Anexo 1.3**  
Evaluación técnica **Anexo 1.4**  
Evaluación técnica visita a proveedores **Anexo 1.4.1**

**ANEXO 2  
FORMATO PARA PRESENTAR LA PROPUESTA ECONÓMICA**

<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>I.V.A.</b>	<b>Costo Unitario IVA Incluido</b>
1	Llamadas de entrada	Minuto Hablado			
2	Llamadas de salida	Minuto Hablado			
3	Atención de casos Back Office	Caso atendido			
4	Mensajes pregrabados	Minuto de mensaje			
5	Actividades fuera de línea	Costo por caso de revisión de documentos para escalar o solicitar mayor información			

**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 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 \$ (5% del monto de la propuesta 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 Contraloría General, 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 proveedor 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 APLICARÁN 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 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 hagan del conocimiento por los mismos medios utilizados para su difusión.

#### **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 licitante 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/Infonavit/Contactanos/Infonatel/Sigue+tu+caso+y+adjunta+tus+documentos/Adjunta+tus+documentos>

#### **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.**

El proveedor ganador deberá enviar vía correo electrónico a la Subgerencia de Licitaciones y Concursos, con la persona que estableció contacto, **dentro de los 3 días hábiles siguientes a la comunicación del fallo: Copia de la Constancia del Registro.**

## **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 estos 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 Secretaría General y Jurídica, mediante resolución en atención a algún Recurso de Revisión de Proceso.

## **VIGÉSIMA. - FALTA DE FORMALIZACIÓN 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 Secretaría General y 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 Secretaría General y 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 Secretaría General y 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 Secretaría General y 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 Secretaría General y 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*.