

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:

Bases de Adquisición de la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 076/GA/2019-75512		
Contratar los servicios de un proveedor para llevar a cabo el diseño para el Modelado, Alineación, Mejora y Documentación de los Procesos del INFONAVIT, a través del Marco Normativo Institucional del Gobierno de Procesos. La asignación será a un solo proveedor.		
Referencia	Actividades	Desarrollo
1	Publicación de Bases de Adquisición	15 de agosto del 2019
2	Envío de preguntas por parte de los proveedores	Desde el día de publicación de las Bases y hasta las 10:00 horas del 20 de agosto del 2019 Al correo electrónico: yhoyos@infonavit.org.mx
3	Acto de Aclaraciones	26 de agosto del 2019 a las 17:00 horas, en la Sala de Licitaciones ubicada en el basamento del Edificio Sede de Infonavit, en Barranca del Muerto Núm. 280, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.
4	Publicación del Acta de Aclaraciones	27 de agosto del 2019
5	Primera Etapa: <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de Propuesta Técnica y Económica por parte de los proveedores • Apertura Técnica 	30 de agosto 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. Asimismo, los proveedores deberán presentarse media hora antes del inicio del evento, para registrarse y hacer entrega de sus propuestas. La puerta se cerrará a las 12:30 horas. Después de este horario no se recibirá propuesta alguna del participante que llegue con retraso.

6	Segunda Etapa: <ul style="list-style-type: none"> • Dictamen Técnico • Apertura Económica 	06 de septiembre 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.
7	Eventos	<p>A los eventos únicamente podrán asistir el Representante Legal de la empresa o la persona física participante, con la presentación del Anexo 3 Acreditación de la Personalidad y Aceptación de Bases, de las presentes Bases de Adquisición, debidamente requisitado y copia de su Identificación Oficial, o, en su caso, la persona designada mediante carta poder simple, para representarlos en el presente Sondeo.</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	Información general	Cualquier asunto relacionado con este proceso deberán comunicarse con Yamile Hoyos Cabrera Tel. 5322-66-00 Ext. 334727 Correo electrónico: yhoyos@infonavit.org.mx

I. Publicación de Bases de Adquisición

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

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

II. Modificaciones a las Bases de Adquisición

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

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

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

III. Envío de preguntas por parte de los proveedores

Los participantes enviarán sus preguntas consolidadas en un solo archivo 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. (Quedando bajo la responsabilidad de los proveedores que si envían más de un archivo, puedan ser o no considerados por el Infonavit los adicionales al primero).

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

Las preguntas que sean enviadas posteriores a la fecha y hora establecida; 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, ya que de lo contrario serán desechadas.
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 y anexos (no rubricadas) por el anverso y reverso de cada hoja en caso de que tenga información, los documentos en que el representante legal asume responsabilidad por su representada deberá consignar nombre y firma al suscribirlos, en los demás casos de la documental a presentar con su propuesta técnica solo deberá estampar su firma, como sigue:

Persona Moral

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

Persona Física

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

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

Sobre No. 1: Propuesta Técnica

Deberá elaborarse conforme a lo señalado en las Especificaciones Técnicas de estas bases contenidas en el **Anexo 1**, observando lo siguiente:

1. **No deberá contener costos, ya que de lo contrario será motivo de descalificación.**
2. Incluir dentro del sobre el Anexo 3, la Carta de Acreditación de Personalidad Jurídica y de Aceptación de las Bases de Adquisición.
3. La propuesta técnica de preferencia presentarla en carpeta sin protector de hojas, conservando el mismo orden de la información solicitada en las Bases de Adquisición y sus anexos, con los separadores correspondientes a cada requisito.
4. Toda su propuesta técnica deberá presentarla foliada anverso y reverso de cada hoja en caso de que tenga información (en caso de no presentarla foliada, en dicho acto el proveedor deberá foliar su propuesta).
5. En caso de presentar originales para cotejo, se deberán presentar junto con la propuesta técnica, sin folio y por separado, dentro del Sobre 1. - Propuesta Técnica, mismos que serán devueltos en el evento de la Segunda Etapa Dictamen Técnico y Apertura de la Propuesta Económica.

Sobre No. 2: Propuesta Económica

Deberá elaborarse conforme a lo siguiente:

1. Deberá elaborarse en Moneda Nacional de conformidad al formato del **Anexo 2**.
2. Incluir el original de la garantía de sostenimiento de oferta de acuerdo al numeral IX Garantías.

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

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

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

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

En esta etapa se procederá a la apertura del Sobre No. 1: Propuestas Técnicas, para que la **Gerencia Sr. Soluciones de Negocio** 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 y proveedores 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) del monto total de la Propuesta Económica presentada por el proveedor, sin incluir descuentos e Impuesto al Valor Agregado. **La omisión de la garantía de sostenimiento será motivo de descalificación de la propuesta.**

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

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

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

Garantía de Cumplimiento del Contrato y/o Pedido

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

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

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

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

X. Términos y Condiciones

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

A t e n t a m e n t e

**Gerencia de Adquisiciones
14 de agosto del 2019**

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Objeto

Contratar los servicios de un proveedor para llevar a cabo el diseño para el Modelado, Alineación, Mejora y Documentación de los Procesos del INFONAVIT, a través del Marco Normativo Institucional del Gobierno de Procesos. La asignación será a un solo proveedor.

2. Alcance

A nivel Institucional

3. Especificaciones Técnicas

Para realizar el proyecto: Diseño, modelado, alineación, mejora y documentación de procesos del INFONAVIT, el proveedor deberá contemplar lo siguiente:

Con la finalidad de facilitar la comprensión de las presentes “Especificaciones Técnicas”, se describen los siguientes términos:

a. Glosario de Términos

Con la finalidad de facilitar la comprensión de las presentes “Especificaciones Técnicas”, se describen los siguientes términos:

Término	Descripción
Modelo de Operación	Representación de las capacidades de la organización, los macroprocesos y procesos que las componen, asimismo muestra los flujos de valor que se dan en los tres niveles de gestión: Estratégico, Clave y de Soporte o Apoyo.
Transversalidad de procesos	En materia de procesos, se habla de transversalidad en aquellos procesos que comprenden actividades de varias áreas o unidades organizacionales de la estructura del negocio; requiere una forma holística y global para definir y gestionar los procesos de negocio.
Capacidades	Se refiere a los recursos y aptitudes que tiene un individuo, entidad o institución, para desempeñar una determinada tarea o cometido. Las cuales se transforman en funciones y/o componentes principales de la operación de la organización. Representan el “qué” hace la organización en los tres niveles de gestión: Estratégico,

	Clave y de Soporte o Apoyo. Son el articulador de la ejecución de la estrategia en su nivel funcional, es decir, la que se ejecuta a nivel de cada unidad de negocio y de soporte, ayuda a entender la estructura, los procesos, los flujos de valor y los sistemas tecnológicos asociados en la operación.
Flujo de valor	Describe los grandes conjuntos de procesos, conocidos como macroprocesos, que transforman un producto o servicio, de un estado a otro que contiene más valor. La transformación de cada etapa en la subsecuente describe las grandes tácticas de la empresa para generar valor a nivel interno y externo de la organización. Los mapas de flujos de valor describen los grandes conjuntos de procesos en los niveles Estratégico, Clave y de Soporte o Apoyo.
Proceso	Son el conjunto de actividades genéricas secuenciales que describen la manera de cumplir responsabilidades o funciones específicas que contribuyen a desarrollar las capacidades de la organización. Establecen “cómo” se transforman de manera estándar, sistemática y controlada los elementos de entrada en productos o servicios con valor agregado. Los modelos de procesos de la organización forman una biblioteca de procesos reutilizables, los cuales son una base para el análisis, la mejora y, en la mayoría de los casos, para la automatización de las actividades de la organización.
Procedimiento	Representa la secuencia lógica, ordenada y específica de los pasos o acciones concretas a realizar para cumplir con una tarea o actividad determinada y que se encuentre alineado con el objetivo del proceso al que pertenece, dentro de su ámbito de competencia y aplicación.
Gestión por Procesos	Es una forma de enfocar el trabajo de manera eficiente y eficaz, donde se persigue el mejoramiento continuo de las funciones o actividades de negocio de una organización mediante su administración (identificación, selección, descripción, documentación, análisis y mejora continua) de sus procesos de inicio a fin, independientemente de las unidades o áreas organizacionales que se involucren en su ejecución. Promueve la satisfacción del cliente, de los empleados y un impacto positivo en la sociedad, los cuales se consiguen mediante una adecuada definición de los procesos, liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal y el uso eficiente de los recursos; lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados organizacionales.
BPA	Business Process Analysis (BPA). Herramienta de Análisis de Procesos de Negocio que permiten analizar y optimizar los procesos complejos, mejorando así la productividad.
BPM	BPM por sus siglas en inglés Business Process Management, Gestión de Procesos de Negocio, Es una metodología y disciplina de gestión corporativa, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) de la organización mediante la optimización de sus procesos de negocio, a través de la aplicación integrada de metodología y tecnología para realizar el ciclo de vida de los

	procesos (modelado – implementación – ejecución – monitorización y control).
BPMN	BPMN es un acrónimo por sus siglas en inglés para el término <i>Business Process Model and Notation</i> o “Modelo y Notación de Procesos de Negocio” en español. - BPMN es una notación gráfica definida por el Object Management Group (OMG) cuyo objetivo fue generar una notación y modelo de procesos estándar para su ejecución automática por motores de procesos (process engines) que forman parte de las soluciones de BPM o BPMS. Debido a su amplia difusión a nivel mundial ha sido adoptada como notación institucional de modelado de procesos para los usuarios de Negocio y áreas de Arquitectura empresarial de muchas organizaciones, aunque sus artefactos y modelo fueron diseñados para las áreas de TI como se mencionó previamente, y que es una notación para ejecución (automatización) de procesos y no para modelado de negocio.
SGTI	Subdirección General de Tecnologías de Información.
KPI	Indicador clave de desempeño (Key Performance Indicator)
MIPPAT	Modelo Integral de Programas y Proyectos Administrados por Tecnologías de Información.
Responsable del Contrato o Proyecto del INFONAVIT	Gerencia Sr. Soluciones de Negocio.
Entregable definido	Producto final comprometido en un Plan de Trabajo.
Evidencia de soporte a la operación	Bitácora de actividades realizadas en un periodo específico, el INFONAVIT entrega formato para tal efecto.
Notación EPC	Cadena de Procesos controlada por Eventos (CPE) es un tipo de modelo que representa el flujo de control de un proceso. Las funciones correspondientes al proceso se disponen en orden cronológico. Las estructuras de modelación centrales son Evento, Función y Regla.

Finalidad del Servicio:

- Definir la arquitectura de procesos en INFONAVIT, y asegurar su alineación con la estrategia institucional.
- Establecer y administrar los métodos para asegurar la consistencia operativa, la medición del desempeño y la calidad en el servicio.
- Establecer y administrar métodos para asegurar la consistencia de los elementos operativos al implantar nuevos productos y servicios.
- Administrar el portafolio de procesos.
- Impulsar la adopción de roles y responsabilidades que permitan evolucionar constantemente en materia de administración de procesos.
- Establecer los mecanismos para determinar las cargas de trabajo a partir de la arquitectura de procesos.
- Implantar y administrar el Sistema Integral de Gestión de Calidad.

Oficina de Proyectos

El proveedor se apegará a los documentos de gestión que soportan los proyectos autorizados por la Subdirección General de Tecnologías de Información. Dichos documentos de gestión también conocidos como artefactos, se elaborarán durante las cuatro fases del ciclo de vida de los proyectos de la SGTI de acuerdo con el MIPPAT: Inicio, Planificación, Ejecución y Control, y Cierre.

Las fases aplican a las diferentes categorías de proyectos que se tienen en la oficina de proyectos: Estratégicos, Tácticos, Operativos, así como a los métodos de gestión indicados por PMI o SAFE®.

La cantidad y tipo de artefactos que se utilicen se determinarán de acuerdo con la categoría y método de cada proyecto nuevo que se registre en la oficina de proyectos y se asigne al proveedor ganador.

El proveedor ganador se obliga a trabajar de manera conjunta y proactiva con la oficina de proyectos, para registrar cada nuevo proyecto en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la recepción de una solicitud de servicio (Anexo 1.3.).

Requerimiento de Alineación

La ejecución de los servicios se sujetará al Marco Normativo Institucional del Gobierno de Procesos vigente y disposiciones oficiales internas y externas de acuerdo con la naturaleza de cada Proceso y/o área responsable. Así como, a los requerimientos y lineamientos que emanen del proyecto de implementación de la herramienta de modelado de Procesos ARIS

Modelo del Proyecto:

Para llevar a cabo el proyecto de Modelar, Alinear, Mejorar y Documentar los Procesos del INFONAVIT., se deberá considerar lo siguiente:

El proyecto se debe ejecutar bajo un **Modelo de Operación a través de Solicitudes de Servicio**, con un esquema por “**Solicitud**”, “**Entregable Definido**” o “**Evidencia de soporte a la operación**”.

Este Modelo pretende:

- Asegurar que se ejecuten los requerimientos con la prioridad y al ritmo que el Instituto requiere de acuerdo con su capacidad.
- Permitir una administración controlada de la demanda y transparentar el esfuerzo del trabajo solicitado.
- Tener un mejor control y validación del desempeño de los equipos de trabajo asignados por el prestador de los servicios.

Los requerimientos de servicios se deben ejecutar con base en los siguientes conceptos:

Solicitud: Es requisito indispensable que exista una solicitud de servicio debidamente autorizada (firmada y generada conforme al formato Anexo 1.2.) por parte de la Gerencia Sr de Soluciones de Negocio, antes de iniciar cualquier trabajo por parte del proveedor, con apego a las siguientes condiciones:

- i. En cada solicitud, se debe especificar a detalle el requerimiento, misma que debe ser enviada por el responsable del proyecto al prestador del servicio para que elabore la cotización correspondiente con base al tiempo de atención y asignación de los recursos propuestos.
- ii. Debe especificar el área solicitante del requerimiento, detallando desde el nivel de subdirección, coordinación o equivalente hasta la gerencia que solicita.
- iii. Debe incluir la firma del responsable del área solicitante, así como del responsable del proyecto del INFONAVIT o de las personas que el mismo responsable del proyecto haya designado para ello.

Cotización: Después de haber sido recibida la solicitud de servicio debidamente autorizada (generada mediante el formato anexo 1.3.), el prestador de servicios tiene que elaborar y entregar al responsable del proyecto del INFONAVIT la cotización de acuerdo con los perfiles y esfuerzo requerido en horas para la atención de dicha solicitud, con apego a las siguientes consideraciones:

- i. Se deberá presentar una cotización por cada solicitud de servicio.
- ii. En dicha cotización, se deben especificar las actividades a realizar, el total de horas a utilizar, el responsable de la solicitud, y los entregables a generar por solicitud: **“Entregable definido”** o **“Evidencia del soporte a la operación”**, de acuerdo con el numeral **6. Entregables** de las presentes especificaciones técnicas, así como la fecha compromiso de entrega, cuando aplique.
- iii. Las cotizaciones de los entregables se deben presentar de acuerdo con la distribución de las horas estimadas para su generación por parte de los perfiles asignados. Sin embargo, es responsabilidad del prestador de servicios la gestión de éstos para lograr el objetivo, así como el cumplimiento en tiempo y forma de cada uno de los entregables comprometidos.
- iv. En caso de requerir cambio de alcance a una solicitud de servicio ya autorizada, se deberá detallar el nuevo alcance y cotizar los cambios para ser revisados y, en caso de proceder, nuevamente debe ser autorizada la solicitud de servicio por el responsable del contrato o proyecto del INFONAVIT invariablemente, antes de realizar cualquier actividad para dar cumplimiento al cambio de

alcance requerido (dicho cambio será documentado mediante el formato anexo 1.5.).

- v. En caso de que una solicitud de servicio ya autorizada sea cancelada por parte del responsable del contrato del INFONAVIT, se aplica el pago correspondiente al proveedor de los trabajos realizados hasta la fecha de cancelación de la solicitud en cuestión.
- vi. Toda cotización debe estar firmada por el representante legal o el Gerente de Proyecto provisto por el prestador del servicio.
- vii. Adicionalmente, toda cotización debe acompañarse de una presentación en “Power Point” (generada mediante el formato anexo 1.4.), para llevar a cabo el kickoff con las áreas solicitantes, donde se describan por lo menos los siguientes conceptos:
 - Objetivo
 - Alcance
 - Enfoque metodológico
 - Calendario de trabajo
 - Equipo de trabajo
 - Premisas
- viii. El proveedor cuenta con un máximo de 5 días hábiles contados a partir de haber generado la solicitud de servicio correspondiente para la presentación de la cotización del servicio.

Autorización: Para tal efecto, forzosamente el Gerente Sr de Soluciones de Negocio y el Gerente Sr del área solicitante del servicio autorizan mediante su firma en la cotización presentada por el proveedor, para habilitar al mismo a continuar con la ejecución de la solicitud.

Ejecución: El proveedor debe ejecutar las actividades necesarias y comprometidas en la cotización presentada, dependiendo del tipo de requerimiento a atender “**Entregable definido**” o “**Evidencia de soporte a la operación**” conforme a los tiempos establecidos en el plan de trabajo presentado.

Cierre: Al finalizar los trabajos requeridos en las solicitudes de servicio y a la aceptación de los entregables comprometidos en las cotizaciones de estas (generada mediante el formato anexo 1.6.), el proveedor recibe una carta de cierre (generada mediante el formato anexo 1.7.) por parte del Gerente Sr de Soluciones de Negocio y el Gerente Sr del área solicitante del servicio, con lo que se da por concluida en su totalidad la solicitud de servicio en cuestión.

Para el caso de “**Entregable definido**”, puede comprender uno o más niveles de madurez conforme al siguiente esquema de clasificación, siendo estos enunciativos mas no limitativos:

Nivel 0 – Modelo de Operación - Consiste en el nivel de agrupación que se requiere y que muestra los Macroprocesos y procesos que conforman el mismo (es requerido esquema general).

Nivel 1 – Macroproceso - Consiste en el nivel superior de agrupación de procesos en los que se divide la ejecución y cumplimiento de una misma función o actividades clave (Core).

Nivel 2 – Proceso – Parte de un Macroproceso integrado por una secuencia cronológica de actividades y tareas ejecutadas por distintos puestos o roles en unidades de tiempo distintas, que en su conjunto transforman insumos o entradas para generar un producto o servicio con valor agregado para la organización y/o sus derechohabientes. Se compone de Definición, Lineamientos, Entradas y Salidas, Narrativa y Glosario (es requerido su diagrama).

Nivel 3 – Procedimiento - Parte de un Proceso integrado por una secuencia cronológica de actividades y tareas ejecutadas por distintos puestos o roles, que permiten desglosar una actividad genérica, como autorizaciones; altas, bajas o modificaciones de registros. Se compone de Definición, Marco Normativo, Lineamientos, Niveles de Servicio, Entradas y Salidas, Narrativa y Glosario (es requerido su diagrama).

Nivel 4 – Guía Operativa. - Instrucciones detalladas paso a paso para realizar una o varias actividades de un Procedimiento. Sólo incluye la descripción (narrativa) de los pasos o acciones a realizar.

Nivel 5 – Marcos Normativos, Manuales, Políticas, Reglas de Operación e Inventario de Activos de Información - Componentes que complementan cualquiera de los niveles anteriores.

Cabe mencionar que estos niveles son enunciativos más no limitativos y pueden cambiar durante la ejecución del Proyecto, previo acuerdo con el prestador de servicios.

Para la realización de los servicios solicitados por el INFONAVIT se deben considerar paquetes de servicios que incluyan de manera integral, parcial o por rubro, con respecto de algunas de las actividades y sus productos, entregables correspondientes a partir de los enfoques metodológicos de **BPA** y **BPM** que a continuación se describen de manera enunciativa mas no limitativa:

- **Adaptación de marcos de referencia, metodologías, mejores prácticas y herramientas BPA y BPM en el Gobierno de Procesos.**

Esto consiste en las actividades que los especialistas en las disciplinas de Gobierno y Administración por Procesos realizan para establecer los criterios y lineamientos que se deben incorporar al Marco Normativo Institucional del Gobierno de Procesos vigente o bien a sus Procesos y/o

Procedimientos de la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio, los cuales se basan en los marcos de referencia, metodologías, mejores prácticas y herramientas de clase mundial para fortalecer, evolucionar y/o mejorar la normativa aplicable al Instituto en dicha materia.

- **Descubrimiento de la versión actual (As Is).**
 - Identificación de la necesidad y/o problemática correspondiente a un Modelo de Operación, Macroprocesos, Procesos y/o Procedimientos de una Subdirección o Coordinación del Instituto con respecto al Marco Normativo Institucional del Gobierno de Procesos vigente y/o al enfoque de la Administración por Procesos con el objetivo de determinar las acciones requeridas para la intervención de una iniciativa de mejora.
 - Identificación de los involucrados principales (responsables de Procesos, usuarios clave, expertos en la materia, integrantes del Ciclo de Revisión, etc.).
 - Definición del calendario de entrevistas/talleres para levantamiento de información.
 - Ejecución de entrevistas/talleres para levantamiento de información.
 - Identificación de los flujos (secuencia) de actividades, principales y alternos.
 - Identificación del producto o servicio.
 - Identificación de entradas y salidas.
 - Identificación de proveedor(es) y cliente(s).
 - Identificación de puestos o roles y usuarios.
 - Identificación de niveles de servicio.
 - Identificación de notificaciones y escalamientos.
 - Identificación de reglas de operación.
 - Identificación de Inventario de Activos de Información.
 - Identificación de riesgos y controles.
 - Identificación de indicadores clave de desempeño (KPI).
 - Identificación de eventos contables.
 - Detección de puntos de dolor (oportunidades de mejora).

- Definición del calendario de sesiones para revisión, ajustes y validación de la información levantada.
- Ejecución de las sesiones para revisión, ajustes y validación de la Información levantada.

■ **Propuestas de mejora.**

Para poder orientar y definir la mejora del proceso analizado se debe determinar y definir en conjunto con el dueño del proceso los indicadores clave que se requieren mejorar, con el objeto de dirigir dicha mejora y poder evaluar el éxito de esta.

- Arquitectura de procesos (Alineación estratégica y de procesos); la arquitectura y la alineación consisten en asegurar la correcta orquestación de los procesos y sus relaciones con otros procesos, sobre la estructura documental y sus niveles (Niveles 0 al 5), así como la alineación de los objetivos de cada proceso entre sus niveles y con el plan estratégico del INFONAVIT y su trazabilidad bidireccional en los niveles estratégico y operativo.
- Revisión de los flujos de actividades y lógica de negocio.
- Identificación de áreas de oportunidad (susceptibles de mejora) en el diseño.
- Definición de propuestas de mejora para corregir o mitigar los puntos de dolor.
- Elaboración del documento de propuestas de mejora.
- Revisión y validación del documento de propuestas de mejora con responsables e involucrados principales.

■ **Modelado y documentación de la propuesta de mejora.**

- Modelado y Diagramación del proceso en el sistema ARIS y bajo los estándares definidos por el Instituto.
- Elaboración del documento descriptivo del Macroproceso, Proceso, Procedimiento o Guía Operativa que debe incluir como mínimo:
 - **Información General** – ámbito de aplicación, lineamientos y regulaciones, responsable del proceso, entradas, salidas, clientes y proveedores e indicadores clave de riesgo y desempeño.
 - **Narrativa de las Actividades del Proceso y Procedimiento** – reglas de operación, niveles de servicio,

riesgos y controles. Se debe validar con el usuario la conveniencia de incluir alertas, escalamientos y/o notificaciones para un mejor control del proceso.

- **Diagrama de flujo del Proceso y Procedimiento en notación BPMN 2.0;** en la herramienta institucional que defina el Instituto.

- Revisión, ajustes y aprobación del documento descriptivo del proceso.

Nota: Para los Niveles 4 y 5 pudiesen no ser requeridas actividades de Diagramación.

El Instituto debe proporcionar criterios, reglas, plantillas, templete y en su caso herramientas sobre las cuales se debe documentar las actividades descritas con anterioridad.

- **Análisis de negocio**

En este enfoque además de buscar la optimización del proceso, se analizan, evalúan y diseñan nuevas formas en la ejecución de este, determinando los requerimientos de negocio y de tecnología que apoyan en la transformación operacional y tecnológica que se traduzca en beneficios de alto impacto en el Instituto. Además, de incrementar de manera sustancial el valor otorgado a los clientes, tanto internos como externos, incluyendo la aplicación de los métodos en las herramientas BPA/BPM, con la finalidad de lograr la Transformación Operacional o Tecnológica.

- **Gestión del cambio organizacional**

El componente de gestión del cambio busca motivar y lograr la adopción y apego de los procesos a implementar. El servicio de gestión del cambio considera la aplicación de habilitadores y tácticas considerando las condiciones organizacionales del Instituto, lo que trae como consecuencia un apoyo en el cumplimiento de los objetivos específicos de los proyectos.

- **Transferencia de Conocimiento**

Consiste en incidir en la adopción de los procesos diseñados o actualizados, y en robustecer las capacidades y competencias de los involucrados en la Gestión de Procesos, para lograr la institucionalización de la Administración por Procesos en el INFONAVIT. Lo anterior se logra mediante la participación conjunta del equipo consultor y los Enlaces

Normativos de cada área y el personal de la Gerencia de Gobierno de Procesos durante la ejecución de las actividades.

Las solicitudes de servicio pueden ser susceptibles a los siguientes cambios:

- Alcance en tiempo
- Alcance en cantidad
- En las condiciones bajo las cuales se haya planteado originalmente.

Estos cambios deben someterse al proceso de control de cambios acordado entre el Instituto y el proveedor. Es necesario contar con las aprobaciones del Gerente Sr de Soluciones de Negocio para la aceptación de estos cambios, así como sus impactos en tiempo y costo.

Gestión del Proyecto:

i. Supervisión por parte de INFONAVIT

La Gerencia Sr. Soluciones de Negocio es la responsable de ejecutar y supervisar el contrato; así como determinar la liberación final de entregables, facturas y pagos al prestador de servicios. Adicionalmente, la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio del INFONAVIT, debe llevar a cabo las siguientes actividades:

- Definir y alinear prioridades durante la ejecución del contrato.
- Participar en la planeación de actividades y seguimiento de estas.
- Definir criterios de aceptación de entregables.
- Recibir entregables.
- Revisar entregables y, en su caso, emitir oportunamente los comentarios aplicables al Gerente de Proyecto del prestador de servicios respecto a los mismos.
- Validar y firmar los entregables.
- Dar seguimiento a la facturación y pagos del contrato.
- Facilitar información para llevar a cabo las actividades por parte del proveedor.
- Tomar decisiones del contrato a nivel gerencial en temas de definición, manejo de riesgos, costo, calidad de entregables y planes de trabajo.
- Solicitar nuevos requerimientos a nivel cliente – proveedor.
- Seguimiento contractual.
- Seguimiento a la ejecución del contrato.
- Dar atención y solución a cualquier situación extraordinaria, no descrita anteriormente, que se presente durante la ejecución del contrato.

ii. Rol del Gerente de Proyecto por parte del proveedor

El proveedor ganador debe asignar al Gerente de Proyectos que realice actividades de administración del plan de trabajo integral, este perfil debe trabajar en conjunto con la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio para la ejecución del contrato, y tiene como responsabilidad el control, asignación de actividades a los recursos para el cumplimiento de compromisos y entregables, así como la administración del contrato. Es en todo momento la persona responsable del proveedor ante el Instituto.

El(los) Gerente(s) de Proyecto asignado por el proveedor, debe comunicar avances, desviaciones, riesgos y oportunidades a lo largo del ciclo de vida del contrato; así como cualquier otro asunto inherente al mismo; con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, la productividad de los equipos de trabajo asignados y la entrega oportuna de los compromisos contractuales. El recurso asignado por el proveedor con el rol de Gerente(s) de Proyecto, debe tener experiencia en Gestión de Proyectos relacionados con la naturaleza de los servicios requeridos, requisito fundamental para la toma de decisiones, así como para ser enlace con los funcionarios del Instituto.

De manera enunciativa mas no limitativa, debe llevar a cabo las siguientes actividades:

- Dar atención a temas y prioridades del contrato, definidas por el responsable asignado por la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio del INFONAVIT.
- Alinear expectativas con el cliente y equipo de trabajo.
- Realizar la planeación de actividades para la ejecución del contrato; así como de su seguimiento.
- Administrar la relación entre el INFONAVIT y el proveedor.
- Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades del equipo de trabajo.
- Dar seguimiento a los compromisos establecidos por los diferentes miembros del equipo.
- Asegurar la entrega de los compromisos establecidos a nivel contrato (entregables).
- Supervisar la calidad de las actividades de su equipo de trabajo; así como de la documentación y entregables generados en tiempo y forma.
- Cumplir con los criterios de aceptación por parte de la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio del INFONAVIT para los entregables definidos.
- Dar seguimiento al presupuesto del contrato, así como a la aceptación y facturación de entregables.
- Atender y priorizar en conjunto con la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio los requerimientos del negocio.

- Resolver en conjunto con la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio cualquier asunto que pueda poner en riesgo la prestación de los servicios.
- Dar seguimiento a la ejecución del proyecto; identificar desviaciones e implementar las medidas correctivas que resulten procedentes de común acuerdo con el responsable del Contrato asignado por la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio del INFONAVIT.
- Comunicar de manera periódica los avances de la ejecución del contrato, identificación de riesgos y oportunidades en el proyecto.
- Realizar la tramitación de entregables para firma por parte del cliente; así como resolver dudas y/o comentarios a los mismos.

Perfiles de recursos requeridos

Los perfiles del personal definidos para la ejecución de los servicios requeridos se especifican en la siguiente tabla; estos perfiles se deben incorporar de acuerdo con las solicitudes de servicio cotizadas y autorizadas por la Gerencia Sr de Soluciones de Negocio.

Perfil	Nivel	Credenciales y Experiencia
Gerente de proyecto	Sr.	<ul style="list-style-type: none"> • Titulado de Licenciatura en área económico-administrativa o ingeniería, preferente Maestría en Administración o equivalente acreditado con Cédula profesional. • Más de 5 años de experiencia en administración de proyectos con herramientas tipo Project Server o MS Project con experiencia comprobable en proyectos BPA, BPM y de reingeniería dentro del sector público o financiero, acreditado mediante Curriculum vitae. • Certificación deseable como Project Management Professional (PMP) avalado por el Project Management Institute (PMI), otra certificación o experiencia equivalente.
Consultor de Procesos de Negocio	Sr.	<ul style="list-style-type: none"> • Titulado de Licenciatura en área económico-administrativa o ingeniería, preferente Maestría en Administración o equivalente acreditado con Cédula profesional. • Experiencia comprobable como Líder en Proyectos de Diseño, Rediseño o Mejora de Procesos y más de 5 años de experiencia en Diagramación y documentación de procesos con herramientas BPA o BPM. • Amplio conocimiento en Notación BPMN 2.0 comprobable, certificación deseable.

		<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia comprobable en Diagramación de Procesos bajo el estándar BPMN 2.0 • Modelado y documentación de Procesos en herramienta ARIS-BPA. • Manejo de Metodologías de Procesos BPM y Lean y/o Six Sigma (Green belt o superior) • Experiencia en el diseño de indicadores clave de desempeño, monitoreo y mejora de procesos de negocio • Conocimiento de Marcos de Referencia de Arquitectura Empresarial. • La experiencia comprobable y nivel de conocimiento solicitado deberá ser acreditado mediante Curriculum vitae.
Consultor de Procesos de Negocio	Jr.	<ul style="list-style-type: none"> • Titulado de Licenciatura en área económico-administrativa o ingeniería, acreditado con Cédula profesional. • Experiencia comprobable en proyectos Diseño, Rediseño o Mejora de Procesos. • Más de 2 años de experiencia en Diagramación y documentación de procesos con herramientas BPA o BPMN. • Amplio conocimiento en Notación BPMN 2.0 comprobable. • Modelado y documentación de Procesos en herramienta ARIS-BPA. • Conocimiento en Metodologías de Procesos BPM y Lean y/o Six Sigma. • Experiencia comprobable en Diagramación de Procesos del Sector Financiero. • La experiencia comprobable y nivel de conocimiento solicitado deberá ser acreditado mediante Curriculum vitae.
Consultor de Gestión del Cambio	-	<ul style="list-style-type: none"> • Titulado de Licenciatura en área económico-administrativa o ingeniería, acreditado con Cédula profesional. • Haber participado en al menos dos proyectos como líder de Gestión del Cambio comprobable. • Deseable certificación en temas referentes de la práctica de Gestión del Cambio (Coaching, Liderazgo, Capacitación o relacionadas a la práctica). • Más de 4 años de experiencia en proyectos de Gestión del Cambio en iniciativa privada o pública.

		<ul style="list-style-type: none"> • La experiencia comprobable y nivel de conocimiento solicitado deberá ser acreditado mediante Curriculum vitae.
<p>Administrador de plataforma ARIS</p>	<p>-</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Titulado en Licenciatura de Sistemas, Ingeniero Industrial o carrera afín. • Especialización en “ARIS BUSINESS PROCESS ADMINISTRATOR” y “ARIS PROCESS GOVERNANCE” certificado emitido por Software AG. • Experiencia de mínimo 2 años en ARIS Connect 10 • Conocimiento en: Consola de Administración de Usuarios, Licencias, ARIS Process Governance, ARIS Aware, LDAP, Almacén de Documentos ARIS, ARIS Cloud Controller y ARIS Infrastructure. • Configuración de filtro, plantillas, reportes, consolidación, fusión. • Conocimiento en versionado ARIS. • Monitoreo de componentes y dimensionamiento. • Dominio de Metodología AVE (ARIS Value Engineering) y Marco HOBE (House of Business Engineering). • Experiencia en Modelado de Procesos y Arquitectura Empresarial. • Generación de estructura organizacional para automatización de procesos. • Monitoreo y reinicio de instancias fallidas. • Dominio de ARIS 10. • Dominio de modelado de procesos orientado a automatización. • Conocimiento de nomenclatura EPC y BPMN 2.0 • La experiencia comprobable y nivel de conocimiento solicitado deberá ser acreditado mediante Curriculum vitae.

El proveedor ganador debe contar con los perfiles indicados anteriormente, en cantidad suficiente que permita la ejecución de las actividades y generación de entregables de cada una de las solicitudes acordadas. La asignación de actividades a los recursos queda a cargo del(los) Gerente(s) de Proyecto asignado por el proveedor ganador.

La Gerencia Sr Soluciones de Negocio se reserva el derecho de hacer una entrevista y evaluación técnica de los recursos propuestos por el proveedor ganador en caso de considerarlo necesario, así como de verificar mediante llamada telefónica o correo electrónico con las referencias que deben ser incluidas en el currículo. Así mismo, la

Gerencia Sr Soluciones de Negocio, podrá solicitar el reemplazo de elementos en los casos en que se determine que el personal presentado no cubre con el perfil solicitado o que se identifique que pudieran generar retrasos en la ejecución de los planes de trabajo.

Equipo de Trabajo

El proveedor ganador debe mantener el equipo propuesto durante la duración del contrato. Cualquier cambio debe ser notificado por escrito a la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio del Instituto con 15 días de anticipación. El reemplazo del recurso debe contar con el mismo perfil del recurso a remplazar y debe ser aprobado previamente por el responsable del contrato asignado por el Instituto.

El proveedor debe presentar para su acreditación al menos un recurso por cada perfil solicitado y deberá presentar una carta bajo protesta de decir la verdad de que cuentan con la capacidad administrativa, financiera y técnica suficiente para proveer el personal en tiempo y forma a partir de la fecha de adjudicación del contrato de así ser requerido, de acuerdo a la siguiente tabla:

El número de horas máximo por cada recurso humano será de 160 horas al mes y el número de horas máximo por cada perfil durante los 12 meses del proyecto se muestran a continuación.

Perfil	Recursos Máximos por mes	Cantidad máxima de horas a 12 meses
Gerente de proyecto Sr.	3	5,760
Consultor de Procesos de Negocio Sr.	25	48,000
Consultor de Procesos de Negocio Jr.	48	92,160
Consultor de Gestión del Cambio	6	11,520
Administrador de plataforma ARIS	5	9,600
TOTAL	87	167,040

Consideraciones generales

- El Proveedor ganador provee las licencias necesarias de ARIS e infraestructura requerida para las labores a desarrollar por los consultores del proyecto designados para la ejecución de las actividades relacionadas con la herramienta. La versión de ARIS provista por el proveedor a sus consultores deberá ser la misma que el INFONAVIT opere.
- Es responsabilidad de la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio facilitar el acceso a las instalaciones, coordinar con las áreas de negocio la entrega de

la información que se requiera y dar soporte para la ejecución del contrato o proyecto. La entrega de información debe seguir en todo momento los estándares de confidencialidad definidos por el Instituto.

- El INFONAVIT no está obligado a dotar de espacio físico a los consultores que participen en el contrato, por lo tanto, el proveedor ganador debe considerarlo para la logística de ejecución del contrato. Dicha logística debe considerar contar con una oficina en un rango de 10km alrededor del Edificio Sede del INFONAVIT, ubicado en Barranca del Muerto 280, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Ciudad de México.
- El Proveedor ganador debe apegarse a las políticas de seguridad informática del INFONAVIT.
- El Proveedor ganador debe apegarse a las políticas de facturación y pago de proveedores del INFONAVIT.
- El INFONAVIT otorga el acceso al personal del proveedor ganador a la red institucional de acuerdo con las políticas de acceso a los consultores que participen en el contrato, para dicho acto la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio del INFONAVIT entrega al proveedor ganador los formatos correspondientes al inicio del contrato.
- La Gerencia Sr. Soluciones de Negocio del INFONAVIT debe realizar los protocolos necesarios de revisión de equipos de cómputo para dar los accesos necesarios y salvaguardar la seguridad de la información.
- No se considera como parte de la ejecución de los servicios para el proyecto, licenciamiento de software ni de infraestructura para las herramientas.
- No se aceptan consorcios ni alianzas comerciales para la presentación de propuestas conjuntas.
- El proveedor ganador se debe ajustar a la metodología de administración de proyectos vigente en la Subdirección General de Tecnologías de Información.
- El proveedor debe garantizar mediante un escrito, bajo protesta de decir verdad, en el que manifieste que cuenta con oficinas filiales directas de las oficinas corporativas u oficinas corporativas dentro del territorio nacional.
- El proveedor ganador debe proporcionar los equipos de cómputo tipo Laptop para los recursos que participen en el contrato. Dichos equipos deben de contar con tarjeta de red Wi-Fi para conexión inalámbrica. El proveedor debe proporcionar las licencias de software para los equipos de cómputo requeridos por su equipo de trabajo. Los cuales deben cumplir mínimo con los siguientes requisitos:

- Microsoft Windows 10 o superior.
- Microsoft Office 2016 u Office 365, Project 2013 y Visio 2010 o posteriores.
- Internet Explorer 9.0 o posterior.
- Adobe Acrobat Reader 9.0 o posterior.
- Antivirus, con la última actualización de protección, de preferencia Microsoft Forefront.

Criterios de aceptación de entregables

Los criterios de aceptación de los entregables deben ser definidos en conjunto por parte de la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio y a entera satisfacción de la Gerencia Sr del área solicitante del servicio.

Asimismo, para que se efectúe la firma de aceptación de entregables por parte de la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio, los criterios de aceptación deben estar cubiertos en su totalidad.

Al finalizar los trabajos requeridos en las solicitudes de servicio y a la aceptación de los entregables comprometidos en las cotizaciones de estas (generada mediante el formato anexo 1.6.), el proveedor recibirá una carta de cierre (generada mediante el formato anexo 1.7.) por parte del Gerente Sr de Soluciones de Negocio y el Gerente Sr del área solicitante del servicio, con lo que se da por concluida en su totalidad la solicitud de servicio en cuestión. El tiempo de respuesta por parte de la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio del INFONAVIT para la firma de aceptación de entregables al prestador de servicios, será de 5 días hábiles posteriores a la fecha de entrega de la documentación para revisión.

Penalizaciones

El INFONAVIT aplicará penas convencionales al Proveedor Ganador, por el atraso en la prestación de los servicios, objeto de esta Licitación, por los porcentajes establecidos en el cuadro siguiente, los cuales se aplicarán por los conceptos que a continuación se detallan, dichas penas no deberán exceder el monto de la garantía de cumplimiento del "Contrato", por lo que de ser el caso se procederá a la rescisión del "Contrato" y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo. El pago de las penas convencionales se aplicará mediante nota de crédito contra la factura del servicio correspondiente en el que incumpla.

La aplicación y verificación de estas penalizaciones será responsabilidad de la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio. El pago de las penas convencionales se aplicará mediante nota de crédito descontándola de la factura del servicio que presenten en su momento para trámite de pago, las notas de crédito deberán ir debidamente firmadas por la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio.

Requisitos que deben cumplir los proveedores participantes:

Descripción	Penalización
No cumplir con las fechas de entrega de “Entregables” conforme a las fechas establecidas en los planes de trabajo.	1% del monto autorizado para la atención de la solicitud de servicio correspondiente, por cada día de incumplimiento.
No proporcionar el recurso humano o material en tiempo y forma, conforme a los recursos establecidos en el plan de trabajo para la atención de una solicitud de servicio.	1% del monto autorizado para la atención de la solicitud de servicio correspondiente, por cada día de incumplimiento.

Los proveedores participantes deberán cumplir con todos los requisitos obligatorios descritos en el Anexo 1.1. Formato de Evaluación Técnica y con el mínimo de puntaje de los Requisitos de cumplimiento por puntaje.

4. Entregables

A continuación, se enlistan los diferentes tipos de entregables que deben formar parte para atender las diversas Solicitudes de Servicio, los cuales son enunciativos más no limitativos y serán definidos dentro de cada solicitud.

#	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable
1	<p>Documento del Plan de Trabajo físico y electrónico (formato MS Project) asociado a la atención de la Solicitud de Servicio Autorizada, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fases del proyecto ▪ Relación original con la secuencia lógica de las tareas a realizar (línea base). ▪ Duración por tarea en días u horas. ▪ Fechas de Inicio y Fin por tarea. ▪ Perfil asociado a la ejecución de la tarea. 	1 por cada solicitud de trabajo formalizada	Dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al cual se hayan realizado los servicios.	Gerencia Sr. Soluciones de Negocio

#	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tareas predecesoras, dependencias y/o restricciones por tarea. ▪ Avance programado y avance real por tarea. ▪ Representación gráfica de las tareas en formato "Gantt". ▪ Modificaciones al plan original de trabajo (en su caso). <p>Entregables definidos.</p>			
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento físico y electrónico con el Calendario de Entrevistas y/o talleres. 	1 por cada solicitud de trabajo formalizada	Dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al cual se hayan realizado los servicios.	Gerencia Sr. Soluciones de Negocio
3	<p>Documento físico y electrónico de levantamiento de información de la situación actual aprobado por el INFONAVIT, con la identificación y documentación enunciativa mas no limitativa de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Flujos (secuencia) de actividades, principal y alternos. ▪ Entradas y salidas. ▪ Proveedor(es) y cliente(s). ▪ Puestos o Roles y usuarios. 	1 por cada solicitud de trabajo formalizada	Dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al cual se hayan realizado los servicios.	Gerencia Sr. Soluciones de Negocio

#	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niveles de servicio. ▪ Notificaciones y escalamientos. ▪ Reglas de operación ▪ Inventario de Activos de Información. ▪ Riesgos y controles. ▪ Indicadores claves de desempeño. ▪ Detección de puntos de dolor. ▪ Matriz de Información de Datos ▪ Fichas de Registro Contable 			
4	Documento físico y electrónico (Plantilla definida por el Instituto) con las Propuestas de Mejora aprobado por el INFONAVIT.	1 por cada solicitud de trabajo formalizada	Dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al cual se hayan realizado los servicios.	Gerencia Sr. Soluciones de Negocio
5	Documento físico y electrónico con la descripción de la Versión Mejorada del Macroproceso, Proceso, Procedimiento y/o Guía Operativa.	1 por cada solicitud de trabajo formalizada	Dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al cual se hayan	Gerencia Sr. Soluciones de Negocio

#	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable
			realizado los servicios.	
6	Documento electrónico con el Diagrama o Mapa de Flujo del Macroproceso, Proceso y/o Procedimiento, modelado en ARIS.	1 por cada solicitud de trabajo formalizada	Dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al cual se hayan realizado los servicios.	Gerencia Sr. Soluciones de Negocio
7	Para “Solicitud” : Reportes de actividades y evidencia del soporte a la operación; ejemplo, (Minutas y listas de asistencia de sesiones de trabajo realizadas, material utilizado en presentaciones, asesorías y sesiones informativas, documentación de apoyo del equipo consultor y documentos de trabajo, registros, oficios, documentos de análisis, entre otros); los cuales son enunciativos mas no limitativos.	1 por cada solicitud de trabajo formalizada	Dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al cual se hayan realizado los servicios.	Gerencia Sr. Soluciones de Negocio
8	Para “Entregable Definido” : Reporte de la ejecución del servicio, que debe contener lo siguiente, siendo enunciativo mas no limitativo: Estatus sobre los entregables y/o hitos definidos, respecto al Plan de Trabajo.	1 por cada solicitud de trabajo formalizada	Dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al cual se hayan realizado los servicios.	Gerencia Sr. Soluciones de Negocio

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.

6. Capacitación y/o actualización

Se incluye durante la vigencia del contrato que el proveedor ganador debe llevar a cabo la transferencia de conocimientos técnicos materia de las presentes especificaciones técnicas al personal del Instituto, dicha transferencia debe ser a través de talleres de capacitación cuando estos sean solicitados por la Gerencia Sr. Soluciones de Negocio, indicando fecha, lugar y asistentes a los mismos.

7. Vigencia

Doce meses contados a partir de la firma del contrato.

8. Forma de Pago

De conformidad con el art. 31 de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes y Contratación de Servicios del INFONAVIT, que a la letra dice:

Art 31.- Contrato Abierto

Podrán suscribirse contratos en los que se podrán establecer las cantidades máximas de bienes y servicios, o bien, el monto máximo a ejercer para la adquisición o el servicio. En estos contratos abiertos, 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.

Con base a lo anteriormente mencionado el monto máximo autorizado para la prestación del presente servicio será hasta por 167,040 horas hombre de servicio durante la vigencia del contrato.

Pagos mensuales conforme a los trabajos realizados, mismos que se acreditarán al finalizar los trabajos requeridos en las solicitudes de servicio y previa aceptación de los entregables comprometidos en las cotizaciones de estas (generada mediante el formato anexo 1.6.) y por medio de la carta de cierre recibida por el Proveedor (generada mediante el formato anexo 1.7.) Por parte del Gerente Sr de Soluciones de Negocio y el Gerente Sr del área solicitante del servicio, con lo que se da por concluida en su totalidad la solicitud de servicio en cuestión.

9. Formato para que el proveedor presente sus propuestas técnicas y económicas

Para propuesta Técnica:

- Libre, considerando todos los puntos de estas especificaciones técnicas y al Anexo 1. Formato de Evaluación Técnica.

Para propuesta Económica:

- Libre, considerando todos los puntos de estas especificaciones técnicas y al Anexo 2. Formato para la presentación de la propuesta económica.
- Se solicita que los participantes presenten una propuesta económica en hojas membretadas y firmadas por el representante legal.
- Los precios deben ser expresados en Moneda Nacional.
- El **Costo por Hora sin IVA** proporcionado por el proveedor para el Servicio, se toma como definitivo y es utilizado para las solicitudes específicas de servicios durante la vigencia del contrato considerada en 12 meses a partir de la firma del Contrato, mismo que al facturarse debe incluir el IVA correspondiente.

10. Documentos Anexos

- Anexo 1.1. Matriz de evaluación técnica.
- Anexo 1.2. Formato de Solicitudes de Servicio.
- Anexo 1.3. Formato para cotización de servicios.
- Anexo 1.4. Formato para Kickoff de solicitud de servicio.
- Anexo 1.5. Formato de Solicitud de Cambio.
- Anexo 1.6. Formato de Carta de Aceptación de Entregables.
- Anexo 1.7. Formato de Carta de Cierre de Solicitud de Servicios.

ANEXO 2

FORMATO PARA PRESENTAR LA PROPUESTA ECONÓMICA

Se anexa por separado en archivo de Excel

Nombre, cargo y firma del Representante Legal

- La propuesta económica deberá ser en Moneda Nacional.
- La propuesta económica deberá venir en hoja membretada y firmada por el representante legal
- La propuesta económica no deberá condicionarse
- Los importes deberán ser fijos durante la vigencia del pedido y/o contrato, expresados sin el impuesto al valor agregado.

**ANEXO 3
CARTA DE ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD
Y ACEPTACIÓN DE BASES**

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

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

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

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

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

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

“NOTA: En caso de que el proveedor sea persona física, adecuar el formato.
En caso de proveedores extranjeros, la información solicitada en este formato deberá ajustarse a la documentación equivalente, considerando su nacionalidad y de conformidad a las disposiciones aplicables.”

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

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

Por: (Nombre de la empresa participante)

Para: Garantizar por (Nombre de la empresa participante) hasta por la expresa cantidad de \$ (5% del monto total de la propuesta económica presentada por el proveedor sin considerar IVA 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/CM/2018-0000() 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/CM/2018-0000(), para obtener la posible adjudicación del contrato y/o pedido.

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

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

Ciudad de México a, _____ de _____ de 2019

ANEXO 5

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

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

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

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

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

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

- I. El Dictamen Técnico será elaborado mediante el análisis de la información contenida en la Propuesta Técnica.
- II. Se comparará en forma equivalente las diferentes condiciones ofrecidas por los proveedores participantes, verificando bajo su responsabilidad que cumplan con lo indicado en las presentes bases, considerando los aspectos técnicos y el Dictamen Económico.
- III. Solamente calificarán aquellas ofertas que cumplan con los requerimientos técnicos y de calidad establecidos por el Infonavit.

- IV. Los interesados deberán entregar toda la información adicional que el Infonavit les solicite durante el período de evaluación de las ofertas técnicas y económicas, la cual será exclusivamente para aclarar alguna duda que se presente durante la misma sobre la propuesta presentada.

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

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

QUINTA. - NOTIFICACIÓN A LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES.

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

SEXTA. - LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA EL INFONAVIT.

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

SEPTIMA. - PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR.

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

momento en que le sea exigible, además de garantizar la continuidad en la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido.

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

OCTAVA. - SUPERVISIÓN.

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

NOVENA. - OBLIGACIONES FISCALES.

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

DÉCIMA. - CESIÓN DE DERECHOS CONTRACTUALES.

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

DECIMA PRIMERA. - PROPIEDAD INTELECTUAL.

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

DÉCIMA SEGUNDA. - PENA CONVENCIONAL Y RESPONSABILIDAD.

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

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

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

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

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

Guía de Responsabilidad Social de los Proveedores:

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

Código de ética:

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

DÉCIMA CUARTA. - INCUMPLIMIENTO Y RESCISIÓN.

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

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

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

DÉCIMA QUINTA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA.

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

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

DÉCIMA SEXTA. - RESPONSABILIDAD LABORAL.

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

DÉCIMA SEPTIMA. - DESCALIFICACION DE LOS PARTICIPANTES.

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

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

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

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

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

2. El proveedor ganador deberá enviar vía correo electrónico a la Subgerencia de Licitaciones y Concursos, con la persona que estableció contacto, la Constancia de Registro emitida por la Gerencia de Adquisiciones, dentro de los tres días hábiles siguientes a la comunicación del fallo.

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

El Sondeo de Mercado se podrá:

I. Declarar desierto, cuando:

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

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

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

III. Suspender en sus diferentes etapas, cuando:

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

VIGÉSIMA. - FALTA DE 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 Subdirección General Jurídica, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que se haya verificado el acto u omisión impugnada.

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

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

Recurso de Mediación

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

El proceso de mediación se iniciará mediante la presentación de solicitud por parte del Proveedor o del Responsable de Compras respectivo ante la Gerencia de Denuncias e Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica, la que establecerá la fecha y hora de la audiencia de mediación y convocará a las partes. En el proceso de mediación, la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica será la encargada de conducir las audiencias que se realicen. De la audiencia de conciliación se levantará acta en la cual se establecerán

los acuerdos a los que llegaron las partes, o bien los términos del convenio de transacción correspondiente.

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