

Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica Nacional

N° LA-005000999-E217-2016

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CENTROS
DE CONTACTO, DESTINADO A LA CONCERTACIÓN DE CITAS Y
PROPORCIONAR INFORMES PARA LA OBTENCIÓN DEL
PASAPORTE MEXICANO EN TERRITORIO NACIONAL.**

Índice

APARTADO I. DATOS GENERALES O DE IDENTIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL	4
1.1. DATOS DE LA CONVOCANTE	4
1.2. LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL.....	4
1.3. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL	4
1.4. EJERCICIO FISCAL DE LA CONTRATACIÓN	4
1.5. IDIOMA.....	4
1.6. RECURSOS PARA LA CONTRATACIÓN.....	4
1.7. VIGENCIA	5
1.8. FORMA DE PAGO.....	5
1.9. NORMA MEXICANA EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN.....	6
APARTADO II. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN	6
2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	6
2.2 PARTIDAS QUE INTEGRAN LA PRESENTE LICITACIÓN	6
2.3 ADJUDICACIÓN A TRAVÉS DEL MECANISMO DE PUNTOS Y PORCENTAJES	6
2.4 NORMAS OFICIALES	6
2.5 MODELO DE CONTRATO	6
APARTADO III. FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE ESTE PROCEDIMIENTO	6
3.1 REDUCCIÓN DE PLAZOS	7
3.2 CALENDARIO DE EVENTOS	7
3.3 LUGAR EN DONDE SE LLEVARÁN A CABO LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN	7
3.4 ACTOS DE LA LICITACIÓN	7
3.4.1 ACTO DE JUNTA DE ACLARACIONES	7
3.4.2 ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LA PROPOSICIONES	8
3.4.3 ACTO DE FALLO	9
3.5 VIGENCIA DE PROPOSICIONES.....	9
3.6 PROPOSICIONES CONJUNTAS.....	9
3.7 PROPOSICIONES PARA ESTA LICITACIÓN.....	9
3.8 FORMA DE PRESENTAR LA PROPOSICIÓN.....	10
3.9 ACREDITACIÓN LEGAL.....	10
3.10 PARTES DE LAS PROPOSICIONES QUE SE RUBRICARÁN.	10
3.11 INDICACIONES RESPECTO AL FALLO Y A LA FIRMA DEL CONTRATO.....	10
3.12 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	11
3.13 PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL	11
3.14 ANTICIPO.	12
3.15 GARANTÍA DEL ANTICIPO	12
3.16 CADENAS PRODUCTIVAS.	12
3.17 PENAS CONVENCIONALES Y/O DEDUCCIONES AL PAGO.....	12
3.18 RESCISIÓN DEL CONTRATO	12
3.19 TERMINACIÓN ANTICIPADA.....	13
3.20 CONTROVERSIAS.....	13
APARTADO IV. REQUISITOS QUE DEBERÁN CUBRIR QUIENES DESEEN PARTICIPAR	13
4.1 INDICACIONES	13
4.2 REQUISITOS INDISPENSABLES.....	13
APARTADO V. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	14
5.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	14
5.2. CAUSAS DE DESECHAMIENTO.....	14
5.3. DECLARACIÓN DESIERTA DE LICITACIÓN.	15
5.4. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.	15
APARTADO VI. DOCUMENTOS QUE DEBE CONTENER EL SOBRE DE LA PROPOSICIÓN.	15
6.1 DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA, PROPUESTA TÉCNICA Y PROPUESTA ECONÓMICA (OBLIGATORIO).....	15
6.1.1 DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO.	15
6.1.2 DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA TÉCNICA, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO.....	16
6.1.3 DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO.	16
6.1.4 DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA QUE NO AFECTA LA SOLVENCIA DE LA PROPUESTA.	17
APARTADO VII INCONFORMIDADES	17
APARTADO VIII FORMATOS QUE FACILITEN Y AGILICEN LA PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE LAS PROPOSICIONES.	17
ANEXO UNO "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS"	18

ANEXO DOS “PROPUESTA ECONÓMICA”	106
ANEXO TRES “TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES”	107
ANEXO CUATRO “MODELO DE CONTRATO”	115
FORMATO 1 “ACREDITACIÓN DE EXISTENCIA Y PERSONALIDAD JURÍDICA”	124
FORMATO 2 “MANIFESTACIÓN DE NACIONALIDAD”	125
FORMATO 3 MANIFESTACIÓN DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE “LA LEY”	126
FORMATO 4 “DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD”	127
FORMATO 5 “MANIFESTACIÓN DE ESTRATIFICACIÓN DE LA EMPRESA”	128
FORMATO 6 “MANIFIESTO DE CONOCER Y ACEPTAR TODOS LOS REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN”	128
FORMATO 7 “RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS (OBLIGATORIOS)”	130
FORMATO 8 “TEXTO DE LA FIANZA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO”	132
NOTA 1 “REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR LAS FACTURAS”	133
NOTA 2 “OCDE”	134
NOTA 3 “SOLICITUD DE AFILIACIÓN A CADENAS PRODUCTIVAS”	136

Apartado I. Datos Generales o de Identificación de la Licitación Pública Electrónica Nacional

1.1. Datos de la Convocante

La **Secretaría de Relaciones Exteriores**, en lo sucesivo “**La Secretaría**” en cumplimiento a las disposiciones que establece el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Título Segundo “De los procedimientos de contratación”, Capítulo Primero “Generalidades” y Capítulo Segundo de la “Licitación Pública”, artículos 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 27, 28 fracción I y 47 de la **Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público**, en lo sucesivo “**La Ley**”; el Título Segundo “De los procedimientos de contratación”, Capítulo Primero “Disposiciones Generales”, Capítulo Segundo “De la Licitación Pública”, artículos 31, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 52, 54, 55, del **Reglamento de “La Ley”** en lo sucesivo “**Reglamento**” y sus correlativos; Numeral 4.2.2 “Licitación Pública” del **Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público**”; el artículo Único del **Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet**; el Capítulo I “Disposiciones Generales” y el Capítulo II “De la determinación y ejercicio de la reserva permanente para las adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios para las entidades y dependencias sujetas, excepto PEMEX y CFE” de las **Reglas para la aplicación de las reservas contenidas en los capítulos o títulos de compras del sector público de los tratados de libre comercio suscritos por los Estados Unidos Mexicanos**, así como lo establecido en las demás disposiciones relativas vigentes aplicables en la materia, a través de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones, de la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales de “**La Secretaría**”, sita en Plaza Juárez número 20, piso 10. Colonia Centro. Delegación Cuauhtémoc. Código Postal 06010. Ciudad de México, realiza la:

1.2. Licitación Pública Electrónica Nacional

La presente licitación electrónica es de carácter nacional y no se aceptarán propuestas de manera presencial; por medio de servicio postal o mensajería. Asimismo, dicha Convocatoria se encuentra disponible en la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones, de la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales de “**La Secretaría**” y en CompraNet.

1.3. Número de identificación de la Licitación Pública Electrónica Nacional

El número de la presente licitación pública nacional electrónica es **LA-005000999-E217-2016**, para la contratación de los **Servicios de centros de contacto, destinado a la concertación de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional**.

1.4. Ejercicio Fiscal de la contratación

Esta contratación se realizará con recursos fiscales del ejercicio 2017.

1.5. Idioma

El idioma en que se deberá presentar la proposición, los anexos y demás documentación solicitada en la convocatoria, deberá ser en español.

1.6. Recursos para la contratación

“**La Secretaría**” cuenta con el oficio No. POP/2140/16 mediante el cual se establece que la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto realizará las adecuaciones presupuestarias correspondientes para la contratación de este servicio.

El presente procedimiento de contratación no será financiado con fondos provenientes de créditos externos otorgados al Gobierno Federal, ni con la garantía de Organismos Financieros Regionales o Multilaterales.

1.7. Vigencia

La vigencia de la prestación del servicio será a partir de las 00:01 horas del 01 de enero de 2017 a las 24:00 horas del 31 de diciembre de 2017.

1.8. Forma de pago

“**LA SECRETARÍA**” cubrirá el pago de los servicios objeto del presente contrato, de acuerdo a los servicios que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” acredite efectivamente haber prestado a satisfacción de “**LA SECRETARÍA**”, dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes contados a partir de la fecha en que sea entregada y aceptada la factura en la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, con la aprobación (sello y firma) de la Dirección General de Delegaciones, para que los pagos procedan.

Los pagos de los servicios facturados después del 30 de noviembre de 2017, serán tramitados a través del Procedimiento de Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores (ADEFAS). Lo anterior, sin menoscabo de los lineamientos que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para el pago de ADEFAS, que pudieran modificar dicho plazo.

La Dirección General de Delegaciones verificará, en un término de 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de entrega de la facturación del mes, que éstos fueron prestados de conformidad con las especificaciones señaladas en el presente contrato y en sus Anexos y que recibió éstos a su entera satisfacción, lo que hará constar por escrito.

Asimismo, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de los servicios en los términos previstos en el presente contrato y sus Anexos, estos no se tendrán por recibidos o aceptados por “**LA SECRETARÍA**” de conformidad con lo establecido en el artículo 84, último párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que la factura entregada por “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, para su pago, presente errores, “**LA SECRETARÍA**” dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción indicará a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago se reiniciará en el momento en que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” presente la factura corregida.

El pago de los servicios prestados quedará condicionado proporcionalmente al pago que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o presentación de las notas de crédito por concepto de deducciones al pago.

El pago será efectuado mediante depósito vía banca electrónica a la cuenta bancaria que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” proporcione.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá presentar su facturación por mes calendario, es decir, la factura deberá considerar los servicios realizados del día primero al día último de cada mes.

Las facturas serán entregadas dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del último servicio del mes de cada mes, en las oficinas de “**LA DIRECCIÓN**”, ubicadas en Plaza Juárez No. 20, piso 12. Colonia Centro. Delegación Cuauhtémoc. C.P. 06010. Ciudad de México; lo anterior para su revisión.

1.9. Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación

Con la finalidad de cumplir con la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación **NMX-R-025-SCFI-2015**, en todos los casos donde se utilice un lenguaje que pudiera interpretarse como excluyente hacia el género, invariablemente deberá interpretarse y entenderse como incluyente e igual, tanto para hombres como para mujeres.

Apartado II. Objeto y Alcance de la Licitación

2.1 Descripción de los servicios

La presente Licitación contempla la contratación de una persona moral que proporcione los **Servicios de centros de contacto, destinado a la concertación de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional.**

2.2 Partidas que Integran la presente Licitación

Esta Licitación cuenta con una partida.

2.3 Adjudicación a través del mecanismo de puntos y porcentajes

Mediante el mecanismo de **puntos y porcentajes**, este servicio se adjudicará al licitante que cumpla con todos y cada uno de los requisitos legales y administrativos, así como con las especificaciones técnicas y económicas establecidas en la presente convocatoria y que obtenga el mayor número de puntos en la evaluación final y por tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas. La adjudicación será por partida completa.

2.4 Normas Oficiales

De acuerdo con la investigación de mercado, el área requirente manifiesta que para esta licitación no existen Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas o Normas Internacionales aplicables.

2.5 Modelo de contrato

El modelo de contrato incluido en la presente Convocatoria, será empleado al momento de la formalización con la persona física o moral que resulte ganadora del procedimiento de contratación respectivo, de acuerdo al **ANEXO CUATRO** y atendiendo a lo establecido en el artículo 45 de “**La Ley**”.

Apartado III. Forma y términos que regirán los diversos actos de este procedimiento

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

Para el envío de aclaraciones y proposiciones los licitantes deberán utilizar los medios remotos de comunicación electrónica, conforme al Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del sistema electrónico de información pública gubernamental denominado CompraNet, publicado en el DOF el 28 de junio de 2011.

Para la presentación y firma de proposiciones ó, en su caso, de inconformidades a través de CompraNet, los licitantes deberán utilizar la Firma Electrónica Avanzada (FIEL) que emite el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

3.1 Reducción de plazos

Para este procedimiento aplica reducción de plazos, ajustándose a lo establecido en el artículo 32 tercer párrafo de la “La Ley”.

3.2 Calendario de eventos

Evento	Fecha	Hora
Acto de Junta de Aclaraciones	14 de diciembre de 2016	09:00 horas
Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones	21 de diciembre de 2016	09:00 horas
Acto de Fallo	23 de diciembre de 2016	14:00 horas

3.3 Lugar en donde se llevarán a cabo los actos de la licitación

Todos los actos se llevarán a cabo en la Sala “Antonio Gómez Robledo”, piso 3 del edificio Tlatelolco; sita en Plaza Juárez número 20. Colonia Centro. Delegación Cuauhtémoc. C.P. 06010. Ciudad de México; en las fechas antes señaladas, sin embargo los licitantes interesados en participar en esta licitación solamente lo harán de forma electrónica, a través de CompraNet.

3.4 Actos de la licitación

Los actos que forman parte de este procedimiento, se realizarán puntualmente el día y hora señalada en el punto 3.2 de la presente convocatoria, levantándose en cada uno de ellos acta circunstanciada, las cuales serán firmadas por los servidores públicos que asistan a dichos actos, sin que la falta de firma de alguno de ellos reste validez o efectos a las mismas.

Esta licitación será en tres actos de acuerdo a lo siguiente:

3.4.1 Acto de Junta de Aclaraciones

En este primer Acto y de conformidad con lo establecido en los artículos 33 Bis de “La Ley” y 45 del “Reglamento”, las personas que pretendan solicitar aclaraciones a la Convocatoria, deberán presentar un escrito, en el que expresen su interés en participar en la Licitación por sí o por interpósita persona, manifestando en todos los casos los datos generales del interesado y, en su caso, del representante de conformidad con el **Formato 1** de la convocatoria.

Tanto el escrito de interés en participar como las solicitudes de aclaraciones a la convocatoria deberán ser enviadas debidamente firmadas por el representante legal, en formato PDF y Word, a través del sistema de mensaje de CompraNet, a más tardar **24 horas antes de la fecha y hora** en que se vaya a realizar dicho acto. Las solicitudes de aclaración deberán plantearse de manera concisa y estar directamente vinculadas con los puntos contenidos en la presente convocatoria a la licitación pública, indicando el numeral o punto específico con el cual se relaciona. Las solicitudes que no cumplan con los requisitos señalados, podrán ser desechadas por la Convocante.

“La Secretaría” resolverá en forma clara y precisa las dudas o cuestionamientos que sobre la convocatoria a la licitación que le formulen los interesados, debiendo constar todo ello, en el acta respectiva que para tal efecto se levante.

Para la recepción y contestación de las solicitudes de aclaración, así como de las preguntas a las respuestas dadas por la convocante, aplicarán las disposiciones previstas en el artículo 46 fracción II del **“Reglamento”**:

- La convocante procederá a enviar, a través del sistema CompraNet, las contestaciones a las solicitudes de aclaración recibidas, a partir de la hora y fecha señaladas en la convocatoria para la celebración de la junta de aclaraciones. cuando en razón del número de solicitudes de aclaración recibidas o algún otro factor no imputable a la convocante y que sea acreditable, el servidor público que presida la junta de aclaraciones, informará a los licitantes si éstas serán enviadas en ese momento o si se suspenderá la sesión para reanudarla en hora o fecha posterior a efecto de que las respuestas sean remitidas.

Con el envío de las respuestas a que se refiere el párrafo anterior la convocante informará a los licitantes, atendiendo al número de solicitudes de aclaración contestadas, el plazo que éstos tendrán para formular las preguntas que consideren necesarias en relación con las respuestas remitidas. Dicho plazo no podrá ser inferior a seis ni superior a cuarenta y ocho horas. Una vez recibidas las preguntas, la convocante informará a los licitantes el plazo máximo en el que enviará las contestaciones correspondientes.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 33 penúltimo párrafo de **“La Ley”**, lo asentado en el acta que se derive del acto de junta de aclaraciones, formará parte de la convocatoria a esta licitación y deberá ser considerada por **“EL PRESTADOR DE SERVICIOS”** para la elaboración de su proposición, ya que la evaluación de las mismas se realizará incluyendo lo establecido en dicha acta.

Las solicitudes de aclaración que sean enviadas a través del sistema CompraNet con posterioridad al plazo previsto en el artículo 33 bis de **“La Ley”**, no serán contestadas por la convocante por resultar extemporáneas, debiéndose integrar al expediente respectivo, salvo lo previsto en el artículo 46 fracción VI del **“Reglamento”**.

3.4.2 Acto de Presentación y Apertura de la Proposiciones

De conformidad con el artículo 35 de **“La Ley”** el acto se continuará conforme a lo siguiente:

Los licitantes enviarán sus proposiciones en medio electrónico en formato PDF, a través del sistema CompraNet, asimismo de conformidad con lo establecido en el artículo 47 del **“Reglamento”**, a partir de la hora señalada para el inicio del acto de presentación y apertura de proposiciones, se hará constar las propuestas recibidas a través del sistema CompraNet.

1.- Previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, la convocante verificará los avisos de recepción de proposiciones, generados a través del sistema CompraNet

2.- Cuando por causas ajenas a CompraNet o a la convocante, no sea posible iniciar o continuar con el acto de presentación y apertura de proposiciones, el mismo se podrá suspender de manera fundada y motivada, hasta en tanto se restablezcan las condiciones para su inicio o reanudación; a tal efecto la convocante difundirá en CompraNet la fecha y hora en la que iniciará o reanudará el acto.

3.- La convocante recabará de los licitantes, su aceptación de que se tendrán como no presentadas sus proposiciones y, en su caso, la documentación requerida por la unidad compradora, cuando el archivo electrónico en el que se contengan las proposiciones y demás información no pueda abrirse por tener algún virus informático o por cualquier otra causa ajena a **“La Secretaría”**.

4.- Una vez recibidas las proposiciones que hayan sido enviadas, se procederá a su apertura, en forma electrónica, haciéndose constar la documentación enviada, sin que ello implique la evaluación de su contenido; por lo que, en el

caso de que algún licitante omita la presentación de algún documento o falta de algún requisito, no serán desechadas en ese momento, haciéndose constar en el formato de recepción de los documentos que integran la proposición.

5.- La convocante rubricará las proposiciones económicas que hayan sido recibidas e integrará al acta una versión impresa de las mismas.

6.- Se levantará el acta correspondiente que servirá de constancia de la celebración del acto de presentación y apertura de las proposiciones, en la que se harán constar las proposiciones que fueron recibidas en tiempo y forma para su posterior evaluación y el importe de cada una de ellas, así como el lugar, fecha y hora en que se dará a conocer el fallo.

Al finalizar el acto se difundirá un ejemplar del acta en CompraNet, para efectos de notificación.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 39 fracción III inciso d) del “**Reglamento**”, una vez recibidas las proposiciones a través del sistema CompraNet, en la fecha y hora establecidas, no podrán ser retiradas o dejarse sin efecto, por lo que se considerarán vigentes dentro del procedimiento de esta convocatoria, hasta su conclusión.

3.4.3 Acto de Fallo

En el tercer acto, se dará a conocer el Fallo mediante el acta respectiva que se difundirá a través del sistema CompraNet en la fecha y hora establecidas en el punto 3.2 de la convocatoria, de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de “**La Ley**”.

La convocante en esta etapa comunicará el resultado del Dictamen del Análisis Cualitativo, y en el acta que para ese efecto se levante debidamente fundada y motivada, se señalarán detalladamente las propuestas que fueron desechadas y las que no resultaron aceptadas, indicándose, en su caso, las que hayan cumplido con la totalidad de los requisitos legales y administrativos, técnicos y económicos solicitados en la presente convocatoria, al igual que las especificaciones requeridas por la convocante respecto de los servicios de la Licitación, así como el nombre del licitante cuya proposición haya obtenido el mejor resultado en la evaluación por **puntos y porcentajes**.

De conformidad a lo establecido en el artículo 37 antepenúltimo párrafo de “**La Ley**” contra fallo no procederá recurso alguno, sin embargo procederá la inconformidad en términos del título sexto, capítulo primero de “**La Ley**”.

3.5 Vigencia de Proposiciones

Una vez recibidas las proposiciones de los licitantes en la fecha, hora y lugar establecidos, éstas no podrán ser retiradas o dejarse sin efecto por lo que deberán considerarse vigentes dentro del procedimiento de esta Licitación hasta su conclusión.

3.6 Proposiciones Conjuntas

Para este procedimiento resulta aplicable la presentación de propuestas conjuntas, de conformidad con lo establecido en los artículos 34 tercer, cuarto y quinto párrafo de “**La Ley**” y 44 del “**Reglamento**”.

3.7 Proposiciones para esta licitación.

Los licitantes sólo podrán presentar una proposición para esta licitación.

3.8 Forma de presentar la proposición

La propuesta técnica y económica, así como la Documentación Legal y Administrativa enviadas a través del Sistema CompraNet, en sustitución de la firma autógrafa, se emplearán los medios de identificación electrónica que establezca la Secretaría de la Función Pública, debiendo venir **firmada electrónicamente**, por lo que la falta de este requisito será motivo de descalificación. Asimismo, **las propuestas deberán estar foliadas en todas y cada una de las hojas que las integren**, enumerándose de manera individual cada una de ellas, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 del “**Reglamento**”. Los documentos distintos a las propuestas también se foliarán.

En caso de no dar cumplimiento a lo antes señalado, será motivo para desechar las proposiciones presentadas por los licitantes.

3.9 Acreditación legal

Los licitantes deberán acreditar su existencia legal y, en su caso, la personalidad jurídica de su representante en el acto de presentación y apertura de proposiciones, mediante el envío a través de CompraNet de un escrito en el que el firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o su representada. Para este caso podrá utilizarse el **Formato 1**.

Asimismo, para el caso de **personas morales**, deberá agregar copia simple del acta constitutiva y/o poder notarial, en su caso las modificaciones estatutarias, en las que se constate que el objeto social es acorde con el servicio que se pretenden contratar.

3.10 Partes de las proposiciones que se rubricarán.

La convocante rubricará las proposiciones técnica y económica que hayan sido recibidas de cada uno de los licitantes que hayan enviado sus propuestas electrónicas e integrará al acta una versión impresa de la propuesta económica.

3.11 Indicaciones respecto al Fallo y a la firma del contrato

Con la notificación del fallo por el que se adjudica el contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles sin perjuicio de la obligación de las partes de firmarlo dentro de los 15 días naturales siguientes, con fundamento en el artículo 46 de “**La Ley**” en las oficinas de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones, sita en Plaza Juárez número 20, piso 10. Colonia Centro. Delegación Cuauhtémoc. Código Postal 06010. Ciudad de México; en la fecha y hora señalada en el fallo; para ello “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá entregar la documentación que a continuación se detalla, de lo contrario se notificará al Órgano Interno de Control.

Para personas morales:

1. Carta de aceptación de los servicios a proporcionar conforme a lo solicitado en el **ANEXO UNO** (Especificaciones técnicas) correspondiente, la cual deberá incluir el nombre completo del servicio a proporcionar, fecha de emisión, vigencia e importe de la contratación;
2. Copia certificada del acta constitutiva y sus modificaciones estatutarias, en donde acredite su existencia legal y personalidad jurídica, mismas que deberán contener y señalar en el objeto social el cumplimiento con la naturaleza de los servicios;
3. Copia certificada de poder notarial del representante legal, en donde demuestre tener facultades para la firma del documento;
4. Original para su cotejo y copia simple del comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a 3 meses;
5. Original para su cotejo y copia simple de la Cédula de Identificación Fiscal;

6. Original para su cotejo y copia simple de Identificación oficial vigente (pasaporte, credencial para votar, o cédula profesional) del representante legal que suscribirá el contrato;
7. Documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en el que se emita opinión del cumplimiento de las obligaciones fiscales en sentido positivo de conformidad con lo establecido en el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y a las reglas 2.1.31, 2.1.32 y 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para el año 2016, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2015”;
8. Para los efectos del Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación deberá presentar el documento vigente expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social sobre la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, de conformidad con el procedimiento establecido en la regla quinta del acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social.
9. Fianza de Garantía de cumplimiento,
10. Póliza de Seguros de Responsabilidad Civil General, y
11. Para efectos de pago, último estado de cuenta bancario con su clabe estandarizada para darle de alta ante el Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF).

3.12 Garantía de cumplimiento

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá garantizar el cumplimiento del contrato mediante fianza **indivisible** expedida por una compañía afianzadora mexicana legalmente constituida, por un importe del 10% del monto máximo total del contrato sin incluir el I.V.A., a favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de “La Secretaría”, misma que deberá ser presentada dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de “La Ley”.

En la fianza se deberá establecer que surte efecto a partir de la fecha de la firma del contrato conforme al texto del **Formato 8**.

3.13 Póliza de Responsabilidad Civil

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” garantizará a “La Secretaría” los servicios prestados en cuanto a calidad, infraestructura, capacidad técnica y de operación, por lo que responderá por los defectos y vicios ocultos del servicio objeto del presente documento durante la vigencia del mismo.

Asimismo, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” contará con una póliza de responsabilidad civil vigente durante la vigencia del presente documento; para lo cual, deberá exhibir original y copia para el expediente, de la póliza debidamente pagada, a más tardar en la fecha de inicio de los servicios. Este documento lo entregará en la Dirección General de Delegaciones de “La Secretaría”.

Dicha póliza deberá ser por un importe equivalente al 5% del monto máximo del contrato que se llegue a suscribir y cubrirá los posibles daños causados a los bienes propiedad de “La Secretaría” y/o terceros implicados.

Si ante cualquier evento o siniestro, esta cobertura resulta insuficiente, los gastos que queden sin cubrir serán por cuenta directamente de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” quedará obligado a mantener vigente la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil mencionada, en tanto permanezca en vigor el presente servicio, y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

En caso de que “**La Secretaría**” decida prorrogar el plazo por la prestación de los servicios objeto del presente documento, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se obliga a presentar una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil en los mismos términos señalados y por el período prorrogado.

3.14 Anticipo.

No se otorgará anticipo en esta Licitación.

3.15 Garantía del anticipo

No aplica.

3.16 Cadenas productivas.

De conformidad con las Disposiciones Generales a las que deberán sujetarse las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, vigentes, la Secretaría deberá sujetarse al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., y dar de alta en el mismo la cuenta por pagar a sus proveedores, apegándose a las disposiciones generales aplicables a dicho Programa.

“**La Secretaría**” requerirá a los proveedores y contratistas su afiliación al Programa de Cadenas Productivas y deberán tomar en cuenta mecanismos que promuevan la realización de los pagos correspondientes a través de dicho Programa.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, a efecto de estar en posibilidades de adelantar cobro de facturas, una vez entregado el servicio a entera satisfacción del área usuaria, deberá incorporarse al programa de cadenas productivas establecido por Nacional Financiera, S.N.C., cubriendo los requisitos que se establecen en el documento denominado “**SOLICITUD DE AFILIACIÓN A CADENAS PRODUCTIVAS**” (NOTA 3).

3.17 Penas convencionales y/o deducciones al pago

Las penas convencionales que se aplicarán por atraso en la prestación del servicio y/o deducciones por incumplimiento en la entrega parcial o deficiente del mismo, conforme a lo establecido en los artículos 53, 53 Bis de “**La Ley**”, 95, 96 y 97 del “**Reglamento**”, serán las establecidas en los numerales 7.2 “Penas Convencionales y/o Deducciones al Pago” del **ANEXO UNO**.

3.18 Rescisión del contrato

“**La Secretaría**” podrá rescindir el contrato sin responsabilidad para sí misma, cuando el prestador del servicio incurra en incumplimiento de las obligaciones a su cargo, conforme a lo señalado en el artículo 54 de “**La Ley**”, conforme a los supuestos que se establecen en el numeral 7.6 “Causales de Rescisión” del **ANEXO UNO**.

En caso de que “**La Secretaría**” rescinda el contrato, se le podrá adjudicar a la empresa que haya presentado la siguiente propuesta económica más baja de las que participaron en la Licitación, siempre que no exceda del 10% del precio ofertado por la primera y su propuesta se considere solvente.

En caso de rescisión del contrato, la aplicación de la garantía será por el monto total de la obligación garantizada de acuerdo a lo señalado en el numeral 3.12 y con relación a lo dispuesto en los artículos 81 fracción II y 100 párrafo segundo del “**Reglamento**”.

3.19 Terminación Anticipada

“La Secretaría” se reserva el derecho de terminar anticipadamente el contrato sin responsabilidad para ella, cuando concurren razones de interés general, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir la adquisición de los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al estado, o cuando se determine la nulidad total o parcial de los actos del procedimiento, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública, sin responsabilidad alguna para la convocante y mediante dictamen, ésta sustentará tales razones o las causas justificadas que dieron origen a la misma, así como en su caso, en estos supuestos la convocante reembolsará a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el procedimiento.

3.20 Controversias.

Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para la formalización del contrato a lo establecido en Título Sexto de “La Ley” y al Capítulo Primero del Título Sexto de su “Reglamento”, así como a los Lineamientos y demás disposiciones aplicables en la materia y supletoriamente al Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y al Código Federal de Procedimientos Civiles.

Apartado IV. Requisitos que deberán cubrir quienes deseen participar

4.1 Indicaciones

- a) Entregar la documentación o información a que se refiere el **Apartado VI** de esta Licitación, en la hora señalada en el calendario de eventos del **Apartado III, punto 3.2 a través de CompraNet**.
- b) Cumplir con todos los requerimientos señalados en la presente convocatoria.
- c) Los requisitos solicitados se utilizarán para comprobar la legalidad de su documentación y que la descripción de los servicios ofertados sean acordes a lo solicitado en las especificaciones técnicas de acuerdo al **ANEXO UNO**, así como que los licitantes no estén impedidos para participar en esta Licitación.

4.2 Requisitos indispensables

Los requisitos que se consideran indispensables, los cuales se mencionan en el **NUMERAL VI. Documentos que debe contener el sobre de la propuesta**, son:

Documentación Legal y Administrativa

- a) Acreditación de la existencia legal (los licitantes deberán proporcionar copia simple del acta constitutiva y/o poder notarial y en su caso las modificaciones estatutarias) así como el escrito establecido en el **Formato 1**;
- b) Escrito de Nacionalidad, de acuerdo al **Formato 2**;
- c) Declaración bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse de los supuestos de los artículos 50 y 60 de “La Ley” **Formato 3**;
- d) Declaración de integridad, en **Formato 4**;
- e) Escrito de Estratificación de la empresa. **Formato 5**, y
- f) Declaración escrita en la que manifiesten los licitantes que conocen y aceptan todos los requerimientos y condiciones establecidas en los requisitos de participación. **Formato 6**.

Propuesta Técnica

- a) Que contenga la descripción de los servicios y demás requerimientos conforme a lo solicitado en las especificaciones técnicas del **ANEXO UNO**, de acuerdo a lo establecido en el numeral **3.8** Forma de presentar la propuesta, de esta Convocatoria.

Propuesta Económica

- b) Propuesta económica **ANEXO DOS**, de acuerdo a lo establecido en el numeral **3.8** Forma de presentar la propuesta de esta Convocatoria.

Apartado V. Criterios para la evaluación de las propuestas y adjudicación del contrato

5.1. Criterios de evaluación

Con fundamento en el artículo 29 fracción XIII de “La Ley” y 52 del “Reglamento”, así como al “Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas” publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010, así como las consideraciones emitidas por la Secretaría de la Función Pública el pasado 9 de enero de 2012, la presente Licitación para la contratación de los **Servicios de centros de contacto, destinado a la concertación de citas y proporcionar informes para la obtención del pasaporte mexicano en territorio nacional**, se adjudicará bajo el criterio de **puntos y porcentajes**, conforme al Capítulo Segundo, Sección Cuarta, Numeral Décimo Primero, inciso “B”, así como a lo establecido en el **ANEXO TRES** de la convocatoria.

La documentación Legal y Administrativa será evaluada por el servidor público designado por la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales.

Las propuestas técnicas serán evaluadas por el servidor público designado por la Dirección General de Delegaciones, respecto de todos los requisitos solicitados en la Convocatoria de la presente Licitación.

Las propuestas económicas, serán evaluadas por los servidores públicos designados por la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales.

Si resultare un empate de dos o más propuestas, la adjudicación se efectuará conforme a los siguientes supuestos:

- a) Se dará preferencia a las empresas que integren el sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales según lo estipulado en el artículo 36 Bis penúltimo y último párrafo de “La Ley” y en el orden que señala el primer párrafo del artículo 54 del “Reglamento”.
- b) En el caso, subsistir el empate de dos o más propuestas la adjudicación se efectuará en favor del licitante que resulte ganador del sorteo manual por insaculación que celebre “La Secretaría” en el propio acto de fallo, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada proposición que resulte empatada y depositados en una urna o recipiente transparente, de la que se extraerá en primer lugar el boleto de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” y posteriormente los demás boletos empatados, con lo que se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones, de acuerdo a lo señalado en el artículo 54 del “Reglamento”.

5.2. Causas de Desechamiento.

Se desechará a los licitantes que incurran en alguna de las siguientes situaciones:

- a) Si no cumplen con todos los requisitos y especificaciones establecidos en esta Convocatoria, sus anexos y los que se deriven de la junta de aclaraciones.
- b) Si se incurre en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 de “La Ley”.
- c) Si se comprueba que tiene acuerdo con otro u otros licitantes para elevar los precios de los servicios objeto de la Licitación.
- d) Cualquier violación a “La Ley” y a su “Reglamento”.
- e) Cuando alguno de los documentos que integran las propuestas carezcan de la firma autógrafa del representante legal o de la persona facultada para ello, según lo indicado en los numerales 3.8 y 3.9 de la presente Convocatoria.

Para estos casos se incluirán las observaciones que correspondan en el acta respectiva al acto de presentación y apertura de proposiciones y/o fallo.

5.3. Declaración desierta de licitación.

La convocante procederá a declarar desierta, de conformidad con lo establecido en los artículos 38 de “La Ley” y 58 del “Reglamento” la Licitación cuando:

- a) La totalidad de las proposiciones presentadas no reúnan los requisitos solicitados;
- b) Los precios del servicio ofertado no resulten aceptables, y
- c) No se presenten proposiciones en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.

5.4. Cancelación de la licitación.

La dependencia podrá cancelar la Licitación por caso fortuito o de fuerza mayor, cuando existan circunstancias debidamente justificadas que provoquen la extinción de la necesidad para adquirir los servicios y que de continuarse con el procedimiento de contratación se pudiera ocasionar un daño o perjuicio a la propia Secretaría.

Apartado VI. Documentos que debe contener el sobre de la proposición.

6.1 Documentación Legal y Administrativa, Propuesta Técnica y Propuesta Económica (obligatorio).

Los licitantes deberán presentar la documentación solicitada **firmada electrónicamente** por lo que su presentación es obligatoria, la falta de algunos de estos será motivo de descalificación.

6.1.1 Documentación Legal y Administrativa, su presentación es de carácter obligatorio.

La Documentación Legal y Administrativa deberá ser enviada a través del Sistema CompraNet (**firmada electrónicamente**); por lo que la falta de este requisito será motivo de descalificación.

a) ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA LEGAL Y PERSONALIDAD JURÍDICA DEL LICITANTE

Para acreditar la existencia legal y la personalidad jurídica el licitante deberá presentar un escrito en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o a nombre de su representada. **Formato 1.**

Para el caso de **personas morales**, el acta constitutiva y/o poder notarial, en su caso las modificaciones estatutarias, en donde acredite su existencia legal y personalidad jurídica, mismas que deberán contener y señalar en el objeto social el cumplimiento con la naturaleza de los servicios. Se evaluará verificando que el

documento se encuentre firmado bajo protesta de decir verdad, así como con la documentación respectiva, respetando el contenido del **Formato 1**.

b) ESCRITO DE NACIONALIDAD

Los Licitantes deberán manifestar bajo protesta de decir verdad que son de **NACIONALIDAD MEXICANA**. **Formato 2**.

c) DECLARACIÓN ESCRITA DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LAASSP

Declaración escrita en papel membretado bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la “La Ley”. Se evaluará verificando que el documento contenga los mismos términos y condiciones del **Formato 3** y se encuentre firmado bajo protesta de decir verdad por el representante, apoderado legal o persona que tenga facultades para representar a la empresa.

d) DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD

Presentar declaración de integridad en la que el licitante manifieste bajo protesta de decir verdad, en **Formato 4** que por sí mismo o a través de interpósita persona, se abstendrá de adoptar conductas, para que los servidores públicos de la dependencia, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes, firmada por el licitante o su representante legal. Se evaluará verificando que el documento se encuentre firmado por el representante o apoderado legal.

e) ESCRITO DE ESTRATIFICACIÓN

A fin de dar cumplimiento al artículo 34 del “**Reglamento**” y artículo 3 fracción III de La Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la **Micro, Pequeña y Mediana Empresa**, deberán presentar escrito donde manifiesten bajo protesta de decir verdad la clasificación que guarda, si es micro, pequeña o mediana, conforme al acuerdo por el que se establece la estratificación de este tipo de empresas publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009. **Formato 5**.

f) DECLARACIÓN DE CONOCER Y ACEPTAR LAS CONDICIONES DE LOS REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

Declaración escrita en la que manifiesten los licitantes que conocen y aceptan todos los requerimientos y condiciones establecidas en los requisitos de participación **Formato 6**.

6.1.2 Documentos de la Propuesta Técnica, su presentación es de carácter obligatorio.

La Propuesta Técnica deberá presentarse **firmada electrónicamente** de acuerdo a lo establecido en el numeral **3.8** Forma de presentar la propuesta de esta convocatoria; por lo que la falta de este será motivo de descalificación.

- a) **Propuesta técnica**, se encuentre foliada y que contenga la descripción de los bienes y demás especificaciones conforme a lo solicitado en las especificaciones técnicas del **ANEXO UNO**, de acuerdo a lo establecido en el numeral **3.8** Forma de presentar la propuesta de esta convocatoria.

6.1.3 Documentos de la Propuesta Económica, su presentación es de carácter obligatorio.

La Propuesta Económica deberá presentarse **firmada electrónicamente** de acuerdo a lo establecido en el numeral **3.8** Forma de presentar la propuesta de esta convocatoria; por lo que la falta de este será motivo de descalificación.

- a) **Propuesta económica**, para que este documento se considere en la evaluación será necesario que cumpla con lo siguiente: Se encuentre foliada y firmada por el representante legal y respetando el contenido del **ANEXO DOS**.

6.1.4 Documentación complementaria que no afecta la solvencia de la propuesta.

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

- a) Copia simple de la Cédula de Identificación Fiscal.
- b) Copia de la Identificación Oficial de quien presenta la propuesta, como credencial para votar, pasaporte o cedula profesional.
- c) Requisitar la dirección de correo electrónico del licitante, en caso de contar con la misma, en el **Formato 1**.

Apartado VII Inconformidades

La inconformidad deberá presentarse por escrito, directamente en las oficinas de la Secretaría de la Función Pública ubicadas en el edificio identificado con el No. 1735, de la Av. de los Insurgentes Sur, Col. Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón en la Ciudad de México o a través de CompraNet o a través del Órgano Interno de Control en “**La Secretaría**” ubicado en Av. Juárez No. 20 piso 19. Colonia Centro. Delegación Cuauhtémoc. C.P. 06010. Ciudad de México. En los términos y plazos establecidos en los Artículos 65, 66 y demás aplicables de “**La Ley**”.

Apartado VIII Formatos que faciliten y agilicen la presentación y recepción de las proposiciones.

La relación de los documentos que deben presentar los participantes en el procedimiento de Licitación, será verificado en el acto de presentación y apertura de proposiciones, de **acuerdo al Formato 7**.

LOS FORMATOS QUE SE INCLUYEN EN ESTA LICITACIÓN DEBEN CONSIDERARSE SOLO COMO UNA GUÍA EN EL PROCEDIMIENTO, POR LO QUE LA ADECUADA PRESENTACIÓN ES RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE LOS LICITANTES.

ANEXO UNO “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS”

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACD: Sistema de distribución automático de llamadas telefónicas provenientes del IVR antes de ser atendidas por el Centro de Contacto.

Agente: Personal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” que atiende la llamada telefónica, una vez que el “USUARIO” eligió la opción del IVR y la llamada pasó por el ACD, o que atiende al “USUARIO” a través de otros canales de servicios.

Alta disponibilidad: Sobrevivencia, término utilizado que caracteriza a un sistema diseñado para evitar la pérdida del servicio mediante la reducción o la gestión de fallos, así como el uso de elementos como la redundancia de los servicios.

AMCM: Área Metropolitana de la Ciudad de México

Aplicación: Programa informático diseñado como herramienta para permitir y facilitar la prestación de servicios objeto del presente documento.

Aplicación para la programación de Citas: Programa informático diseñado para programar citas para el trámite de pasaporte en territorio nacional facilitando la presentación de los servicios objeto del presente Anexo.

Centro de Contacto (CC): Sistema central desde donde se administra la comunicación remota con los “USUARIOS” que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta “LA SECRETARÍA”.

Community Manager: Persona responsable de construir, gestionar y administrar la comunidad virtual.

Comunidad virtual: Aquella comunidad cuyos vínculos, interacciones y relaciones tienen lugar, no en un espacio físico, sino en un espacio virtual como Internet.

Conmutador (PBX): Equipo que interconecta dos o más segmentos de una misma red para el enlace de datos, funcionando como un puente. Su funcionalidad está dada por la multiplicación de redes y datos a transmitir, con la subsiguiente necesidad de un orden y sistematización para su operación.

Crisis: Cuando la reputación de la Institución se encuentra en entredicho, derivado de comentarios en la comunidad virtual cuya presencia, a juicio de la Dirección General de Comunicación Social, deba ser considerada como tal.

CRM (Customer Relationship Management): Procesos y sistemas utilizados por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” para la administración de las relaciones con “LA SECRETARÍA”, incluyendo la captura, almacenamiento, análisis y procesamiento de la información.

CTI: Telefonía que permite integrar la computadora, el teléfono y otros servicios.

CURP: Clave única de registro de población.

DBMS (Data Base Management System): Sistema de Gestión de Bases de Datos, se refiere al software dedicado a servir de interfaz entre la base de datos, el “USUARIO” y las aplicaciones que la utilizan.

Delegaciones: Son las 45 delegaciones ubicadas dentro del Territorio Nacional de los Estados Unidos Mexicanos.

Estación de Trabajo (estación): Espacio físico con la infraestructura tecnológica destinada a la atención de los “USUARIOS”.

Evento: Toda interacción que realice un “USUARIO” u agente del “Centro de Contacto”, a fin de obtener o proporcionar información y/o programar una cita para el trámite de pasaporte y que sea atendida por el “Centro de Contacto”.

Eventos de entrada: Serán considerados como eventos de entrada todos aquellos servicios generados con motivo de una solicitud que tenga su origen fuera del “Centro de Contacto”, cuando un “USUARIO” desea obtener información sea ésta automatizada o personalizada, o bien programar una cita.

Eventos de salida: Se considerará como eventos de salida cualquier evento cuyo origen sea generado en el “Centro de Contacto” y que tenga como destino un “USUARIO”, por medio de cualquier forma de atención, haciendo la aclaración que alguno de estos eventos pudo ser motivado por un evento de entrada.

Folio o número de cita: Número único generado por el aplicativo de citas al momento de agendar la misma.

Hold (tiempo de espera): El tiempo en que el operador, ya sea de citas o informes, no tiene interacción con el “USUARIO”, y/o no le brinda atención vía telefónica.

Horario: Será el de cada una de las poblaciones del territorio nacional de la República Mexicana, considerando las diferencias existentes en razón de las zonas horarias.

Identificador de llamada o ID de llamada: Número único asignado a todos los eventos de entrada/salida, generado por el sistema telefónico del prestador del servicio.

Indicador Clave de Desempeño “KPI”: Es una métrica que sirve para monitorizar un objetivo en específico y medible.

IVR: Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los “USUARIOS” con menús pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o un servidor público.

Llamadas Abandonadas: Llamadas de entrada en las que el “USUARIO” ha pretendido acceder al servicio de “CC” por la vía telefónica, selecciona la opción para ser atendido por un agente y por algún motivo, su llamada no ha sido respondida en determinado plazo de tiempo y por esta razón decide colgar.

Llamadas contestadas: Son aquellas en las que el “USUARIO” establece contacto directo con un agente del CC.

Llamadas de Entrada (Inbound): Llamadas telefónicas realizadas por los “USUARIOS” al “Centro de Contacto”.

Llamadas de Salida (Outbound): Llamadas telefónicas realizadas por parte de un agente o mensaje pregrabado y cuyo objetivo es establecer comunicación con los “USUARIOS” para proporcionarles información y/u orientación respecto de los trámites y servicios de las dependencias y/o entidades de la Secretaría.

Llamadas Tiradas: El concepto de llamadas tiradas significa que un “USUARIO” ha pretendido acceder al servicio de “CC” por la vía telefónica, y no logra establecer comunicación con el “CC” por encontrarse saturadas las líneas

Llamadas recibidas: Son aquéllas que ingresan al primer filtro del IVR, donde se tendrá que hacer una selección, de acuerdo a la necesidad del “USUARIO”. Después de esa selección, la llamada puede ser transferida directamente al primer agente disponible y de no contarse con algún agente, entrará en el estado de llamada denominado “encolamiento” (turno en espera), donde se transmite un mensaje de espera, a través del cual se difunde información sobre protección preventiva para los “USUARIOS”.

Mesa de ayuda de la SRE: Soporte Técnico para gestionar y solucionar todas las posibles incidencias del sistema para la programación de citas.

Número de Folio (NF): Número generado a través de la aplicación para la programación de citas propiedad de “LA SECRETARÍA”.

Posición: “Estación de trabajo” con un agente que ofrece los servicios objeto del presente anexo.

Protocolo: La forma determinada por “LA SECRETARÍA” para que el agente atienda las comunicaciones con el “USUARIO”, a través de los canales de servicio. Entre otras formas de atención, se encuentran los guiones, los procedimientos, las pautas y/o los manuales que proporcione “LA SECRETARÍA”.

Queja: A la expresión de hechos probablemente irregulares de quien resiente o dice resentir una afectación o insatisfacción atribuible al servicio prestado por el Centro de Contacto.

Redundancia: Es la consideración de contar con medios, equipos y enlaces de comunicación adicionales y en funcionamiento para conectar los diferentes puntos que forman parte de un servicio en caso de que uno de los medios, equipos o enlaces se caiga y continuar otorgando el servicio evitando la interrupción del mismo.

Secretaría de Relaciones Exteriores: “LA SECRETARÍA”.

Servicio de Chat: Conversación virtual a través de internet entre personas que están físicamente en espacios separados. Es una herramienta interactiva que opera en un sistema de comunicación electrónica, en tiempo real y que permite enviar información a un agente e interactuar para que haya comunicación continua.

Sistema: Se refiere a la totalidad de las aplicaciones informáticas necesarias para proveer en su totalidad los servicios en el presente documento.

TI: Tecnologías de la Información.

Tiempo de Espera: Tiempo de la llamada de entrada en la que los “**USUARIOS**” no han sido atendidos por algún agente.

Usuario: Persona que requiere de alguna información y/u orientación sobre los trámites y servicios que presta “**LA SECRETARÍA**”.

1. ALCANCE DEL SERVICIO REQUERIDO

Alcance en tiempo.

Los servicios objeto del presente documento tendrán una vigencia del 1 de enero de 2017 al 31 de Diciembre de 2017.

Alcance geográfico.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” proporcionará el servicio de dos “**CC**” cuyo objetivo será el de servir como el punto de enlace entre “**LA SECRETARÍA**” y los “**USUARIOS**” que requieran de los servicios que se prestan a través de sus Delegaciones y Subdelegaciones y Oficinas que “**LA SECRETARÍA**” determine, (en adelante referidas de forma conjunta o separada e indistintamente como las “**DELEGACIONES**”).

OBJETO DEL CONTRATO.

La Secretaría de Relaciones Exteriores (en lo sucesivo “**LA SECRETARÍA**”) requiere la contratación de un Centro de Contacto o Call Center (en lo sucesivo “**CC**”) para brindar servicios de atención telefónica, de información y concertación de citas en territorio nacional.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” proporcionará a “**LA SECRETARÍA**” los servicios de los “**CC**” cuyo objetivo es el de servir como del Nivel 1, Nivel 2 y Atención con supervisor punto de contacto entre los “**USUARIOS**” y “**LA SECRETARÍA**” para proporcionar información acerca de los requisitos para tramitar el pasaporte mexicano y programar citas para la obtención del mismo vía telefónica.

Como complemento a los servicios referidos, se deberá incluir la posibilidad de realizar llamadas de salida para, cancelar o modificar citas previamente programadas así como proporcionar el servicio de Chat, de redes sociales y los servicios señalados en el presente.

La infraestructura, personal, sistemas, procesos y todos los elementos necesarios para la operación de los “**CC**” y la prestación del servicio serán responsabilidad de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” durante la vigencia del contrato que se llegue a suscribir. El servicio a proporcionar por “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, incluye los costos de

telecomunicaciones, pago a los agentes asociados a éste, la contratación y administración de los números 01-800 destinados para otorgar el servicio indicado y los servicios adicionales indicados en el presente documento o que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio objeto del presente contrato.

1.1. ESPECIFICACIONES OPERATIVAS DEL SERVICIO.

Toda llamada entrante que ingrese por el IVR con o sin interacción de un agente, se le asignará un “identificador de llamada” único e irrepetible que será denominado ID de llamada, del mismo modo se le asignará un ID de llamada cuando exista un registro que tenga su origen en los “CC” o fuera de los “CC”.

A toda cita que realice un “USUARIO” por medio del CC vía telefónica, se le asignará un “folio” que será denominado número de folio (en lo sucesivo “NF”)

El “NF” y la programación de la Cita serán generados a través de una “aplicación para la programación de citas” propiedad de “LA SECRETARÍA” y “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se conectará a dicha aplicación a través de una URL para realizar la programación de la cita al “USUARIO” y obtener el “folio”; tanto la URL como el formato del “NF” será informados a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” a la firma del contrato que se llegue a suscribir.

Será obligación de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” vincular en todos los casos los registros de ID de llamada con el NF. Para tal fin, deberá desarrollar una interfaz para vincular de forma automática el sistema de citas con su sistema de telefonía. Dicha interfaz deberá de estar funcional y operativa al inicio del servicio.

Igualmente, será obligación de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, contar con el número de operadores suficientes para atender las llamadas entrantes de forma oportuna, cumpliendo puntualmente con los niveles de servicio establecidos en el presente documento.

Para todos los servicios, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” contará con los elementos y las funcionalidades que permitan cubrir en su totalidad con los servicios señalados en instalaciones propias y considerará la integración de los costos generados por estos servicios en los precios que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” ofrezca en su propuesta económica.

Las especificaciones operativas de los servicios serán las siguientes:

1.1.1. Servicio de atención de llamadas de entrada.

1.1.1.1. Atención de llamadas de entrada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte: Nivel 1, Nivel 2 y Atención con supervisor.

1.1.1.2. Atención de llamadas de entrada para programar una cita para el trámite de pasaporte.

1.1.2. Servicio de llamadas de salida.

1.1.2.1 Reportes obligatorios relacionados con el servicio de llamadas de entrada/salida.

1.1.2.2. Niveles de servicio, del servicio de llamadas de entrada y llamadas de salida.

1.1.2.3. Horario de servicio de las llamadas de entrada y llamadas de salida.

1.1.3. Servicio de chat.

1.1.3.1 Reportes obligatorios relacionados al servicio de chat.

1.1.3.2. Niveles de servicio del servicio de chat.

1.1.3.3. Horario del servicio de chat.

1.1.3.4. Forma de pago del servicio de chat.

1.1.4. Servicio de Redes sociales.

1.1.4.1 Reportes obligatorios relacionados al servicio de redes sociales.

1.1.4.2. Horario del servicio de redes sociales.

- 1.1.4.3 Niveles de Servicio de redes sociales.
- 1.1.4.4. Forma de pago de Servicio de redes sociales.
- 1.1.5. Protección de los registros de información y base de datos.
 - 1.1.5.1 Reportes relacionados al servicio de almacenamiento de los registros de información en una base de datos.
 - 1.1.5.2. Niveles de Servicio del Servicio de Protección de Información.
 - 1.1.5.3. Horario del servicio de Almacenamiento de los Registros de Información en una Base de Datos.
- 1.1.6. Escalamiento de Fallas.
- 1.1.7. Reportes a solicitud de la Secretaría.

1.1.1. SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE ENTRADA

Se considerarán llamadas de entrada todas aquellas hechas por un **“USUARIO”** mediante la generación de una llamada telefónica a través del uso de un sistema telefónico fijo, móvil, público o privado y que sea externo y ajeno a las instalaciones de los **“CC”**. La llamada deberá ser captada y contestada por el sistema automático de respuesta (Interactive Voice Response, en adelante y por sus siglas en inglés **“IVR”**) existente en los **“CC”**. Por medio de estas llamadas se dará atención a todo **“USUARIO”** que solicite información sobre el trámite de pasaporte y/o que requiera programar una cita.

Se proporcionará el servicio de llamadas de entrada de forma gratuita a la ciudadanía a través de un número telefónico con los prefijos 01-800. **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** efectuará todas las gestiones legales y administrativas necesarias en lo referente a la migración, operación y administración del número telefónico 01 800 8010 773 que actualmente es propiedad de **“LA SECRETARÍA”**, el cual deberá de estar disponibles a más tardar 1 día natural antes del inicio de la prestación del servicio, al término de los servicios el número 01-800 será transferido a **“LA SECRETARÍA”** o a quien ésta designe.

Adicionalmente, y en solo en caso de estar imposibilitado para la realización de la migración del número 01 800 8010 773 por causas ajenas a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, éste deberá de efectuar todas las gestiones legales y administrativas necesarias en lo referente a la operación y administración del nuevo número telefónico, dicho número se deberá de hacer del conocimiento de **“LA SECRETARÍA”** de forma escrita, con por lo menos 5 días hábiles antes del inicio de la prestación del servicio y deberá de estar disponible a más tardar, 1 día natural antes del inicio de la prestación del servicio.

Llegado el término de la prestación de servicio del número 01-800 será transferido a **“LA SECRETARÍA”** o a quien ésta designe por lo que cederá a **“LA SECRETARÍA”** y/o a quién ésta le indique, toda aquella documentación inherente al número 01 800.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará la funcionalidad para que los **“CC”** ofrezcan la opción que permita escuchar todas las grabaciones de las llamadas recibidas y atendidas por un agente.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” grabará la totalidad de las llamadas de entrada atendidas por agente en formato electrónico en un servidor de almacenamiento de alta capacidad, ubicado en las instalaciones de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** las cuales podrán ser consultadas por **“LA SECRETARÍA”** en línea por un periodo de hasta 90 días naturales.

Las modalidades de las llamadas de entrada son las siguientes:

1.1.1.1. ATENCIÓN DE LLAMADAS DE ENTRADA PARA INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE PASAPORTE: Nivel 1, Nivel 2 y Atención con supervisor

Cuando un **“USUARIO”** realice una llamada al número telefónico 01 800, con el fin de recibir información para el trámite de pasaporte en las **“DELEGACIONES”** de **“LA SECRETARÍA”** en territorio nacional, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cumplirá con lo siguiente:

a) Recepción de la llamada con una grabación del **“IVR”**, misma que le proporcionará al **“USUARIO”** en forma ordenada y jerarquizada distintas opciones de navegación a las que se podrá acceder con la selección de teclas del aparato telefónico, una vez que el **“USUARIO”** seleccionó la opción de informes ingresara a la sección del IVR de informes el cual se dividirá conforme a las siguientes especificaciones:

1. Primer Nivel de informes: **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** realizará la configuración del primer nivel del **“IVR”** de informes, para que éste brinde la opción de informes para el trámite de pasaporte ya sea de manera automatizada o proporcionada por un agente telefónico donde se proporcionará la información general o estándar de acuerdo al tipo de trámite
2. Segundo Nivel de informes: **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** realizará la configuración del segundo nivel del **“IVR”** de informes, para los casos en que el **“USUARIO”**, después de haber escuchado la información general o estándar del primer nivel de informes, y este no sea la suficiente para aclarar sus dudas, la llamada deberá ser desbordada con un agente especializado **sin regresar al IVR**, el cual brindara una orientación sobre requisitos específicos contenidos en la norma.
3. Atención con un supervisor: **Adicionalmente preparará** la configuración del segundo nivel del **“IVR”** de informes, para que en caso de que el **“USUARIO”** haya escuchado al agente especializado y continúa con dudas referentes a la aplicación y/o interpretación de la norma, el agente especializado deberá de transferir al **“USUARIO”** con un supervisor **sin regresar al IVR** para que recabe sus datos y aplicará el procedimiento conforme lo disponga **“LA SECRETARÍA”**.

Para ésta última **atención con el supervisor**, únicamente se pagará el tráfico de la llamada y no por posición.

b) Antes de terminar la llamada, el agente o el Supervisor preguntará si existe alguna otra duda en la que pudiera ayudar al **“USUARIO”**.

c) Proporcionar al **“USUARIO”** el **“ID DE LLAMADA”** de acuerdo al tipo de llamada (información).

d) Si el **“USUARIO”** desea concertar alguna cita, lo deberá remitir a la opción para concertar citas.

e) Cuando un **“USUARIO”** requiera información sobre un trámite que no esté destinado al trámite de pasaporte o que requiera mayor precisión, por medio de un agente deberá remitir al **“USUARIO”** al número telefónico que le indique **“LA SECRETARÍA”**.

f) El script de los agentes, así como las opciones del IVR, serán definidos y podrán ser modificados por **“LA SECRETARÍA”** durante la vigencia del contrato.

Adicionalmente en el primer nivel de **“IVR”** también se deberá de brindar la opción de información para el trámite de pasaporte de manera automatizada y en los menús subsecuentes se especificarán las opciones que deberá seleccionar el **“USUARIO”** para que le sea proporcionada la información específica de acuerdo al tipo de trámite, a través de una grabación; posteriormente y en caso de requerirlo, el **“USUARIO”** podrá ser atendido por un operador.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” considerará que las llamadas de información atendidas por la grabación del **“IVR”** serán pagadas únicamente por minuto de tráfico. **“LA SECRETARÍA”** proporcionará el marco de referencia de información que servirá como base para brindar el servicio con 10 días hábiles de anticipación y **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** será el responsable de realizar los manuales específicos de operación.

“LA SECRETARÍA” podrá realizar los cambios que considere pertinentes, sin costo adicional para ella durante la vigencia del contrato que se llegue a suscribir.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se compromete a que su personal proporcione la información de manera correcta, es decir, de acuerdo a la petición que realice un “**USUARIO**” y se podrá corroborar mediante la grabación que se haga de las llamadas; por lo que, se podrán hacer revisiones de manera aleatoria o cuando exista alguna queja por parte de algún “**USUARIO**”, por lo que en caso de corroborar que se proporcionó la información de manera incorrecta se aplicará la pena o deductiva correspondiente.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” considerará que las llamadas destinadas para informes de primer nivel y segundo nivel, sean pagadas por minuto de tráfico y hora posición, tomando en cuenta que para el pago de hora posición se apegará a lo estipulado en el numeral 6. FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” considerará que las llamadas destinadas a la atención con un supervisor, sean pagadas únicamente por minuto de tráfico, tomando en cuenta lo estipulado en el numeral 6. FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

Este servicio estará disponible para “**LA SECRETARÍA**” desde el primer día de inicio de la prestación del servicio a las 7:59 AM.

1.1.1.2. LLAMADAS DE ENTRADA PARA PROGRAMAR UNA CITA PARA EL TRÁMITE DE PASAPORTE.

Cuando un “**USUARIO**” realice una llamada al número telefónico 01-800 con el fin de programar una cita para el trámite de pasaporte en las “**DELEGACIONES**” de “**LA SECRETARÍA**” en territorio nacional, cumplirá con lo siguiente:

a) Recibirá la llamada con una grabación del “**IVR**”, misma que le proporcionará al “**USUARIO**” en forma ordenada y jerarquizada distintas opciones de navegación a las que se podrá acceder con la selección de teclas del aparato telefónico.

b) “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” realizará la configuración del primer nivel del “**IVR**”, para que éste brinde la opción de programación de cita para el trámite de pasaporte de manera automatizada. Al seleccionar el “**USUARIO**” esta opción, la llamada será referida a un agente quién ingresara a la “aplicación para la programación de citas” propiedad de “**LA SECRETARÍA**” y de manera obligatoria solicitará los datos que a continuación se señalan, en el entendido que durante el transcurso de la vigencia del contrato que se llegue a suscribir, “**LA SECRETARÍA**” podrá realizar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo alguno para ella:

- Nombre completo del “**USUARIO**”.
- Fecha de nacimiento.
- Tipo de trámite que realizará. En caso de ser una renovación, solicitará el número de pasaporte a canjear.
- Teléfono local y/o teléfono celular y correo electrónico donde se le pueda localizar para tratar algún asunto relacionado con su cita, así como para confirmar la misma en caso de que “**LA SECRETARÍA**” así lo defina.
- CURP.

En forma adicional, el agente tendrá las siguientes obligaciones:

1. Informar al “**USUARIO**” que las citas son personales e intransferibles y solamente se podrán hacer citas para familiares directos.
2. Informar al “**USUARIO**” que de proporcionar información falsa al momento de programar su cita, ésta podrá ser cancelada por “**LA SECRETARÍA**”.
3. Consultar la disponibilidad en la Delegación en donde desea realizar su cita.
4. Informar la disponibilidad de fechas y horarios para programar la cita.
5. Antes de terminar la llamada, el agente corroborará teléfono local y/o teléfono celular y correo electrónico, fecha, hora, y el número de la cita.

6. Si el “USUARIO” desea información general sobre el trámite de pasaporte, el operador lo remitirá nuevamente al menú de “IVR” para que escuche de manera integral toda la información sobre su trámite en particular.
 7. Cuando un “USUARIO” requiera información sobre un trámite que no esté destinado al trámite de pasaporte o que requiera mayor precisión, por medio de un agente deberá remitir al “USUARIO” al número telefónico que le indique “LA SECRETARÍA”.
- c) En todos los casos de solicitud para la programación de una cita para el trámite de pasaporte, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” asigna un “folio” el cual obtendrá desde la “aplicación para la programación de citas” que deberá asociar a la grabación de la misma.
- d) “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” tendrá la obligación de escalar las llamadas con un supervisor cuando algún “**USUARIO**” tenga algún problema con una cita previamente programada.
- “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” anexará con su propuesta el procedimiento para evitar que desde un mismo número telefónico se realicen un número determinado de llamadas o se programe el número de citas máximo que establezca “**LA SECRETARÍA**”, a excepción de los números autorizados por “**LA SECRETARÍA**”. Dicho procedimiento deberá ser flexible y parametrizable para aumentar o disminuir el número de citas o de llamadas, este procedimiento deberá estar implementado desde la fecha de inicio de la prestación del servicio.
- e) La relación de números autorizados será entregada por “**LA SECRETARÍA**” con 1 (un) día previo al inicio de la prestación del servicio.
- f) “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se compromete a que su personal programe las citas de manera correcta; es decir, asentando correctamente los datos requeridos por la “aplicación para la programación de citas”, de acuerdo a la petición que realice un “**USUARIO**” y conforme a la disponibilidad de las “**DELEGACIONES**”. “**LA SECRETARÍA**” podrá corroborar lo anterior mediante la grabación que se haga de las llamadas, por lo que en caso de corroborar que se programó de manera incorrecta se aplicará la pena o deductiva correspondiente.

El procedimiento para la cancelación y reprogramación de una cita será definido por “**LA SECRETARÍA**” de manera conjunta con “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”

La descripción y funcionalidades requeridas para el “IVR” se señalan en el numeral 3.4. IVR del presente documento, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá de considerar que el “IVR” estará sujeto a posibles cambios posteriores, los cuales se realizarán sin cargo adicional para “**LA SECRETARÍA**”, previa notificación que por escrito o mediante correo electrónico que realice la misma. Estos cambios se deberán de realizar a más tardar en un plazo de 24 horas.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” tendrá en consideración los agentes de servicio necesarios para cumplir con los niveles de servicio especificados. Para que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” pueda dimensionar el número de operadores que se requiere para brindar correctamente el servicio, se agrega como Apéndice 1 la volumetría de las llamadas recibidas desde el año 2014 a la fecha.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” considerará que las llamadas destinadas para la programación de citas sean pagadas por minuto de tráfico y hora posición, tomando en cuenta que para el pago de hora posición se apegará a lo estipulado en el numeral 6. FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

Este servicio estará disponible para “**LA SECRETARÍA**” desde el primer día de inicio de la prestación del servicio a las 7:59 horas.

1.1.2. SERVICIO DE LLAMADAS DE SALIDA

Estas llamadas se realizarán por parte de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” a través de un agente hacia un número exterior cuando lo requiera la Secretaría.

Al igual que para las llamadas de entrada, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá ofrecer la funcionalidad para que los **“CC”** ofrezcan la opción que permita escuchar las grabaciones de las llamadas de salida.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” realizará las llamadas de salida a los números telefónicos de los registros en la base de datos del **“CC”** que sean solicitados de forma escrita y en su oportunidad por **“LA SECRETARÍA”**. Estos números serán utilizados exclusivamente para la prestación de los servicios de **“LA SECRETARÍA”** y no los podrá utilizar para realizar ningún otro tipo de llamada sin que por ello obtenga y bajo ningún concepto el permiso para utilizar los mismos para otro fin.

Este servicio estará disponible para **“LA SECRETARÍA”** desde el primer día de inicio de la prestación del servicio.

1.1.2.1. REPORTES OBLIGATORIOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE LLAMADAS DE ENTRADA/SALIDA.

De manera mensual.

I. Reporte obligatorio detallado de la navegación por el IVR que contenga los siguientes puntos:

- Número identificador de llamada.
- Número telefónico origen.
- Fecha.
- Hora.
- Estado.
- Tiempo total (segundos).
- Opciones que fue seleccionado mientras “navegaba” en el IVR:
 - Opción 1.
 - Opción 2.
 - Opción 3.
 - Opción 4.
 - Opción 5.
- Tiempo de espera después de elegir la opción de ser atendido por un agente (segundos).
- **“USUARIO”** de la posición (agente).
- Nombre completo del agente.
- Posición.
- Llamadas abandonadas después de elegir opción.
- Tiempo de llamada efectiva con agente (segundos).
- Tipo de trámite realizado.(quejas)

II. Reporte obligatorio de llamadas de entrada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte.

La información obtenida de las llamadas de entrada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte que debe contener:

- Total de llamadas.
- Nombre completo del agente
- Nombre completo del **“USUARIO”** que solicita informes
- Fecha de recepción.
- Teléfono.

- Estado.
- Tipo de trámite.
- Información solicitada.
- Escalamiento o desborde de llamada al siguiente nivel.
- Quejas.
- Identificador de llamada.
- Observaciones.
- Total de llamadas remitidas a la opción de citas.
- Total de llamadas remitidas cuando un **“USUARIO”** requiera información sobre un trámite que no esté destinado al trámite de pasaporte o que requiera mayor precisión, por medio de un agente podrá remitir al **“USUARIO”** al número telefónico que le indique **“LA SECRETARÍA”**.

III. Reporte del comportamiento de operadores por día, lo cual debe contener:

- a) Número de operadores
- b) Número de llamadas recibidas.
- c) Número de llamadas atendidas por día por operador.

IV. Facturación de los carriers que soportan la operación:

- a) Factura mensual de las empresas que le brindan el servicio de los dos carriers de los servicios de internet y de telefonía, con el detalle que le será definido con 5 días hábiles previos del inicio de la prestación de los servicios por **“LA SECRETARÍA”** al **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO ADJUDICADO”**

V. Ocupación de los carriers de telefonía detallado por día.

- a) Número de llamadas recibidas por cada carrier por día, el detalle le será definido con 5 días hábiles previos del inicio de la prestación de los servicios por **“LA SECRETARÍA”** al **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO ADJUDICADO”**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se compromete a entregar los reportes vía correo electrónico y respaldados en CD en formato de hoja de cálculo y de texto plano, con la frecuencia que se señala en los mismos de manera obligatoria.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” entregará los reportes mensuales a **“LA SECRETARÍA”** por medio del funcionario de la Dirección General de Delegaciones quien sea designado por el Director General de Delegaciones, o quien lo sustituya en el encargo.

Los reportes obligatorios mensuales deberán entregarse a más tardar 5 días hábiles posteriores al último día del mes que se reporta.

Si los reportes no se entregan en los tiempos establecidos en el presente documento y/o cuando lo solicite **“LA SECRETARÍA”** se aplicará una pena convencional por cada vez que no se cumplan dichos tiempos. Así también, si los anteriores reportes no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento y/o como **“LA SECRETARÍA”** lo solicite, se aplicará una deducción al pago por cada ocasión que se incumpla.

1.1.2.2. NIVELES DE SERVICIO, DEL SERVICIO DE LLAMADAS DE ENTRADA Y LLAMADAS DE SALIDA.

Las llamadas que realice el “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” al 01 800 como consecuencia de monitoreo, pruebas del servicio etc., no serán contempladas para la medición de los niveles de servicio.

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
<p>I. Porcentaje de Abandono de Llamadas para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 1.</p>	<p>Menor al 5% mensual.</p>	<p>El concepto de abandono significa que un “USUARIO” ha pretendido acceder al servicio de “CC” por la vía telefónica, selecciona la opción para ser atendido por un agente y por algún motivo, su llamada no ha sido respondida en determinado plazo de tiempo y por esta razón decide colgar.</p> <p>El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un “USUARIO” que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean se citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.</p> <p>Para la validación del presente nivel de servicio “LA SECRETARÍA” revisará la información presentada por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda.</p> <p>El porcentaje de abandono se calculará de la siguiente manera:</p> $\frac{\text{Llamadas Recibidas (informes nivel 1)} - \text{Llamadas Atendidas (informes nivel 1)}}{\text{Llamadas Recibidas (informes nivel 1)}} * 100$

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
<p>II. Porcentaje de Abandono de Llamadas para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 2.</p>	<p>Menor al 5% mensual.</p>	<p>El concepto de abandono significa que un “USUARIO” ha pretendido acceder al servicio de “CC” por la vía telefónica, selecciona la opción para ser atendido por un agente y por algún motivo, su llamada no ha sido respondida en determinado plazo de tiempo y por esta razón decide colgar.</p> <p>El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un “USUARIO” que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean se citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.</p> <p>Para la validación del presente nivel de servicio “LA SECRETARÍA” revisará la información presentada por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda.</p> <p>El porcentaje de abandono se calculará de la siguiente manera:</p> $\frac{\text{Llamadas Recibidas (informes nivel 2)} - \text{Llamadas Atendidas (informes nivel 2)}}{\text{Llamadas Recibidas (informes nivel 2)}} * 100$

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
<p>III. Porcentaje de Abandono de Llamadas para el servicio de atención con un supervisor.</p>	<p>Menor al 5% mensual.</p>	<p>El concepto de abandono significa que un “USUARIO” ha pretendido acceder al servicio de “CC” por la vía telefónica, selecciona la opción para ser atendido por un agente y por algún motivo, su llamada no ha sido respondida en determinado plazo de tiempo y por esta razón decide colgar.</p> <p>El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un “USUARIO” que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean se citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.</p> <p>Para la validación del presente nivel de servicio “LA SECRETARÍA” revisará la información presentada por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda.</p> <p>El porcentaje de abandono se calculará de la siguiente manera:</p> $\frac{\text{Llamadas Recibidas (atención con supervisor)} - \text{Llamadas Atendidas (atención con supervisor)}}{100} * \text{Llamadas Recibidas (atención con supervisor)}$

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
<p>IV. Porcentaje de Abandono de Llamadas para programar una cita para el trámite de pasaporte.</p>	<p>Menor al 5% mensual.</p>	<p>El concepto de abandono significa que un “USUARIO” ha pretendido acceder al servicio de “CC” por la vía telefónica, selecciona la opción para ser atendido por un agente y por algún motivo, su llamada no ha sido respondida en determinado plazo de tiempo y por esta razón decide colgar.</p> <p>El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un “USUARIO” que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean se citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.</p> <p>Para la validación del presente nivel de servicio “LA SECRETARÍA” revisará la información presentada por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda.</p> <p>El porcentaje de abandono se calculará de la siguiente manera:</p> $\frac{\text{Llamadas Recibidas (programación de cita)} - \text{Llamadas Atendidas (programación de cita)} * 100}{\text{Llamadas Recibidas (programación de cita)}}$

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio		
<p>V. Promedio de duración por llamada atendida para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 1.</p>	<p>Para el servicio informes nivel 1, la duración máxima será por nivel de escalamiento conforme al siguiente nivel:</p> <p>Tiempo promedio: Nivel 1.- 3 minutos</p>	<p>Se obtiene del total de llamadas atendidas por un agente a facturar sobre el servicio de información de Nivel 1 en el periodo entre el total de minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar sobre el servicio de información de Nivel 1,</p> <p>Para la validación del presente nivel de servicio “LA SECRETARÍA” revisará la información presentada por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda.</p> <p>El promedio de duración de llamada atendida se calculará de la siguiente forma:</p> <table border="1" data-bbox="800 968 1352 1108"> <tr> <td>Minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar (informes nivel 1).</td> </tr> <tr> <td>Total de llamadas a facturar (informes nivel 1) atendidas por un agente.</td> </tr> </table>	Minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar (informes nivel 1).	Total de llamadas a facturar (informes nivel 1) atendidas por un agente.
Minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar (informes nivel 1).				
Total de llamadas a facturar (informes nivel 1) atendidas por un agente.				
<p>VI. Promedio de duración por llamada atendida para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 2.</p>	<p>Para el servicio informes nivel 1, la duración máxima será por nivel de escalamiento conforme al siguiente nivel:</p> <p>Tiempo promedio: Nivel 2.- 3 minutos</p>	<p>Se obtiene del total de llamadas atendidas por un agente a facturar sobre el servicio de información de Nivel 2 en el periodo entre el total de minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar sobre el servicio de información de Nivel 2,</p> <p>Para la validación del presente nivel de servicio “LA SECRETARÍA” revisará la información presentada por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda.</p> <p>El promedio de duración de llamada atendida se calculará de la siguiente forma:</p> <table border="1" data-bbox="800 1745 1352 1879"> <tr> <td>Minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar (informes nivel 2).</td> </tr> <tr> <td>Total de llamadas a facturar (informes nivel 2) atendidas por un agente.</td> </tr> </table>	Minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar (informes nivel 2).	Total de llamadas a facturar (informes nivel 2) atendidas por un agente.
Minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar (informes nivel 2).				
Total de llamadas a facturar (informes nivel 2) atendidas por un agente.				

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
<p>VII. Promedio de duración por llamada atendida para el servicio de Atención con un supervisor.</p>	<p>Para el servicio informes en atención con un supervisor, la duración máxima será por nivel de escalamiento conforme a los siguientes tiempos promedio:</p> <p>Atención con un supervisor.- 3 minutos</p>	<p>Se obtiene del total de llamadas atendidas por un agente a facturar sobre el servicio de atención con un supervisor en el periodo entre el total de minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar sobre el servicio de atención con un supervisor,</p> <p>Para la validación del presente nivel de servicio “LA SECRETARÍA” revisará la información presentada por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda.</p> <p>El promedio de duración de llamada atendida se calculará de la siguiente forma:</p> $\frac{\text{Minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar (Atención con supervisor)}}{\text{Total de llamadas a facturar (Atención con supervisor) atendidas por un agente.}}$
<p>VIII. Promedio de duración por llamada atendida para programar una cita para el trámite de pasaporte.</p>	<p>Para el servicio de programación de cita individual el promedio de duración de llamadas deberá estar por llamada, por debajo de los 5 minutos.</p> <p>Para el servicio de programación de citas familiares el promedio de duración de llamada deberá estar por debajo de los 7 minutos.</p>	<p>Se obtiene del total de llamadas atendidas por un agente a facturar para el servicio de programación de citas en el periodo entre el total de minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar para el servicio de programación de citas,</p> <p>Para la validación del presente nivel de servicio “LA SECRETARÍA” revisará la información presentada por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda.</p> <p>El promedio de duración de llamada atendida se calculará de la siguiente forma:</p> $\frac{\text{Minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar (programación de cita)}}{\text{Total de llamadas a facturar (programación de cita) atendidas por un agente.}}$



Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
<p>IX. Tiempo de Espera de atención de llamada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 1.</p>	<p>80% de las solicitudes de los "USUARIOS" para ser atendidos por un agente telefónico contestadas en menos de 20 segundos.</p>	<p>El tiempo de espera comienza a correr en el momento que el "USUARIO" solicita ser atendido por un agente telefónico y finaliza en el momento que éste establece comunicación con el "USUARIO".</p> <p>El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un "USUARIO" que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean se citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.</p> <p>El porcentaje se calcula de la siguiente manera:</p> $\frac{(\text{Llamadas atendidas} - \text{Llamadas atendidas con espera mayor a 20 segundos}) * 100}{\text{Llamadas atendidas}}$ <p>Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARIA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".</p>

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
<p>X. Tiempo de Espera de atención de llamada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 2.</p>	<p>80% de las solicitudes de los "USUARIOS" para ser atendidos por un agente telefónico contestadas en menos de 20 segundos.</p>	<p>El tiempo de espera comienza a correr en el momento que el "USUARIO" solicita ser atendido por un agente telefónico y finaliza en el momento que éste establece comunicación con el "USUARIO".</p> <p>El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un "USUARIO" que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean se citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.</p> <p>El porcentaje se calcula de la siguiente manera:</p> $\frac{(\text{Llamadas atendidas} - \text{Llamadas atendidas con espera mayor a 20 segundos}) * 100}{\text{Llamadas atendidas}}$ <p>Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARIA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".</p>

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
<p>XI. Tiempo de Espera de atención de llamada para información sobre los requisitos para el servicio de atención con un supervisor.</p>	<p>80% de las solicitudes de los "USUARIOS" para ser atendidos por un agente telefónico contestadas en menos de 20 segundos.</p>	<p>El tiempo de espera comienza a correr en el momento que el "USUARIO" solicita ser atendido por un agente telefónico y finaliza en el momento que éste establece comunicación con el "USUARIO".</p> <p>El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un "USUARIO" que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean se citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.</p> <p>El porcentaje se calcula de la siguiente manera:</p> $\frac{(\text{Llamadas atendidas} - \text{Llamadas atendidas con espera mayor a 20 segundos}) * 100}{\text{Llamadas atendidas}}$ <p>Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARIA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".</p>

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
<p>XII. Tiempo de Espera de atención de llamada para programar una cita para el trámite de pasaporte.</p>	<p>80% de las solicitudes de los "USUARIOS" para ser atendidos por un agente telefónico contestadas en menos de 20 segundos.</p>	<p>El tiempo de espera comienza a correr en el momento que el "USUARIO" solicita ser atendido por un agente telefónico y finaliza en el momento que éste establece comunicación con el "USUARIO".</p> <p>El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un "USUARIO" que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean se citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.</p> <p>El porcentaje se calcula de la siguiente manera:</p> $\frac{(\text{Llamadas atendidas} - \text{Llamadas atendidas con espera mayor a 20 segundos}) * 100}{\text{Llamadas atendidas}}$ <p>Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARIA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".</p>
<p>XIII. Porcentaje de Ocupación de los Agentes telefónicos para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 1.</p>	<p>Igual o mayor al 70 % en promedio mensual.</p>	<p>Se entiende por ocupación el estado en el que un Agente telefónico se encuentra atendiendo o dando seguimiento a una llamada de un "USUARIO", por cualquiera de los medios de contacto, El porcentaje de ocupación se obtiene de la siguiente forma:</p> $\frac{\text{Tiempo de llamada} + \text{tiempo en hold} * 100}{\text{Tiempo de Conexión}}$ <p>Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARIA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados.</p>

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
<p>XIV. Porcentaje de Ocupación de los Agentes telefónicos para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 2.</p>	<p>Igual o mayor al 70 % en promedio mensual.</p>	<p>Se entiende por ocupación el estado en el que un Agente telefónico se encuentra atendiendo o dando seguimiento a una llamada de un “USUARIO”, por cualquiera de los medios de contacto, El porcentaje de ocupación se obtiene de la siguiente forma:</p> $\frac{\text{Tiempo de llamada} + \text{tiempo en hold} * 100}{\text{Tiempo de Conexión}}$ <p>Para la validación del presente nivel de servicio “LA SECRETARIA” revisará la información presentada por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” en los reportes obligatorios estipulados.</p>
<p>XV. Porcentaje de Ocupación de los Agentes telefónicos para programar una cita para el trámite de pasaporte.</p>	<p>Igual o mayor al 70 % en promedio mensual.</p>	<p>Se entiende por ocupación el estado en el que un Agente telefónico se encuentra atendiendo o dando seguimiento a una llamada de un “USUARIO”, por cualquiera de los medios de contacto, El porcentaje de ocupación se obtiene de la siguiente forma:</p> $\frac{\text{Tiempo de llamada} + \text{tiempo en hold} * 100}{\text{Tiempo de Conexión}}$ <p>Para la validación del presente nivel de servicio “LA SECRETARIA” revisará la información presentada por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” en los reportes obligatorios estipulados.</p>
<p>XVI. Tiempo de espera cuando el agente está atendiendo la llamada (Hold) para Información sobre los requisitos del trámite de pasaporte Nivel 1.</p>	<p>El porcentaje de iteraciones con agente en las que excede el tiempo de espera (Hold) sobrepase el 20% de la duración de la llamada no puede ser mayor al 20% del total de iteraciones al mes.</p>	<p>La métrica de este nivel de servicio considera dos niveles:</p> <p>Por llamada / Iteración:</p> $\text{Llamada / Iteración Excede Espera} = \frac{\text{Tiempo de espera (Hold)}}{\text{Tiempo total de iteración con Agente}}$ <p>Por el total de llamadas / iteraciones:</p> $\text{Porcentaje de iteraciones con agente en las que excede el tiempo de espera (Hold)} = \frac{\text{Conteo Llamada Iteración Excede Espera}}{\text{Conteo llamadas atendidas}}$

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
XVII. Tiempo de espera cuando el agente está atendiendo la llamada (Hold) para Información sobre los requisitos del trámite de pasaporte Nivel 2.	El porcentaje de iteraciones con agente en las que excede el tiempo de espera (Hold) sobrepase el 20% de la duración de la llamada no puede ser mayor al 20% del total de iteraciones al mes.	<p>La métrica de este nivel de servicio considera dos niveles:</p> <p>Por llamada / Iteración:</p> $\text{Llamada / Iteración Excede Espera} = \frac{\text{Tiempo de espera (Hold)}}{\text{Tiempo total de iteración con Agente}}$ <p>Por el total de llamadas / iteraciones:</p> $\text{Porcentaje de iteraciones con agente en las que excede el tiempo de espera (Hold)} = \frac{\text{Conteo Llamada Iteración Excede Espera}}{\text{Conteo llamadas atendidas.}}$
XVIII. Tiempo de espera cuando el agente está atendiendo la llamada (Hold) para atención con un supervisor.	El porcentaje de iteraciones con agente en las que excede el tiempo de espera (Hold) sobrepase el 20% de la duración de la llamada no puede ser mayor al 20% del total de iteraciones al mes.	<p>La métrica de este nivel de servicio considera dos niveles:</p> <p>Por llamada / Iteración:</p> $\text{Llamada / Iteración Excede Espera} = \frac{\text{Tiempo de espera (Hold)}}{\text{Tiempo total de iteración con Agente}}$ <p>Por el total de llamadas / iteraciones:</p> $\text{Porcentaje de iteraciones con agente en las que excede el tiempo de espera (Hold)} = \frac{\text{Conteo Llamada Iteración Excede Espera}}{\text{Conteo llamadas atendidas.}}$
XIX. Tiempo de espera cuando el agente está atendiendo la llamada (Hold) para programación de cita para el trámite de pasaporte.	El porcentaje de iteraciones con agente en las que excede el tiempo de espera (Hold) sobrepase el 20% de la duración de la llamada no puede ser mayor al 20% del total de iteraciones al mes.	<p>La métrica de este nivel de servicio considera dos niveles:</p> <p>Por llamada / Iteración:</p> $\text{Llamada / Iteración Excede Espera} = \frac{\text{Tiempo de espera (Hold)}}{\text{Tiempo total de iteración con Agente}}$ <p>Por el total de llamadas / iteraciones:</p> $\text{Porcentaje de iteraciones con agente en las que excede el tiempo de espera (Hold)} = \frac{\text{Conteo Llamada Iteración Excede Espera}}{\text{Conteo llamadas atendidas.}}$

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
<p>XX. Servicio telefónico de programación de citas a través de los "CC".</p>	<p>La interrupción del servicio telefónico no deberá de sobrepasar 1 hora acumulada de forma continua o discontinua en un lapso de 24 horas y el acumulado mensual no deberá exceder de 12 horas.</p>	<p>La interrupción comienza a correr en el momento en que los "CC" dejan de proporcionar el servicio telefónico de programación de citas por causas atribuibles al "LICITANTE" y finaliza cuando dicho servicio es restablecido. Los parámetros y evidencias para la medición y determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los registros obtenidos de aplicar la matriz de escalamiento y/o conforme a los registros de la mesa de ayuda de la SECRETARÍA. 2. Notificación mediante correo electrónico al Administrador de Proyecto en el que se indique la hora de apertura y cierre/solución de incidente. 3. Reportes de las Delegaciones mediante correo electrónico en la que se indique la falla y duración de la misma. 4. Quejas de los "USUARIOS" recibidas por cualquier medio, como correo electrónico, teléfono, chat, etc. 5. Grabaciones de las llamadas. 6. Por cualquier otro medio. <p>"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" estará obligado a presentar un informe a "LA SECRETARÍA" donde especifique la causa de la incidencia, la solución aplicada así como la duración de la misma.</p> <p>Dicha verificación se realizará a día vencido.</p>

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
XXI. Servicio de llamadas de entrada y/o salida.	La interrupción del servicio no deberá de ser igual o mayor a 1 hora acumulada de forma continua y/o el acumulado mensual no deberá exceder de 12 horas.	<p>La interrupción comienza a correr en el momento en que los “CC” dejan de proporcionar el servicio y finaliza cuando dicho servicio es restablecido. Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los registros obtenidos de aplicar la matriz de escalamiento y/o conforme a los registros de la mesa de ayuda de la SECRETARÍA. 2. Notificación mediante correo electrónico al Administrador de Proyecto en el que se indique la hora de apertura y cierre/solución de incidente. 3. Reportes de las Delegaciones mediante correo electrónico en la que se indique la falla y duración de la misma. 4. Quejas de los “USUARIOS” recibidas por cualquier medio, como correo electrónico, teléfono, chat, etc. 5. Grabaciones de las llamadas. 6. Reportes 7. Por cualquier otro medio. <p>“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” estará obligado a presentar un informe a “LA SECRETARÍA” donde especifique la causa de la incidencia, la solución aplicada así como la duración de la misma.</p> <p>Dicha verificación se realizará a día vencido.</p>

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
XXII. Llamadas de entrada.	En su totalidad al inicio de la prestación del servicio.	<p>Si al inicio de la prestación del servicio el servicio de llamadas de entrada no se encuentra habilitado y en operación. Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los registros obtenidos de aplicar la matriz de escalamiento y/o conforme a los registros de la mesa de ayuda de la SECRETARÍA. 2. Notificación mediante correo electrónico al Administrador de Proyecto en el que se indique la hora de apertura y cierre/solución de incidente. 3. Reportes de las Delegaciones mediante correo electrónico en la que se indique la falla y duración de la misma. 4. Quejas de los “USUARIOS” recibidas por cualquier medio, como correo electrónico, teléfono, chat, etc. 5. Grabaciones de las llamadas. 6. Reportes 7. Por cualquier otro medio. <p>“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” estará obligado a presentar un informe a “LA SECRETARIA” donde especifique la causa de la incidencia, la solución aplicada así como la duración de la misma. Dicha verificación se realizará a día vencido.</p>
XXIII. Certeza en la información para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 1.	La información se debe proporcionar de acuerdo al marco de referencia de información entregado por “LA SECRETARIA” . y/o de acuerdo a las indicaciones de “LA SECRETARÍA” durante la operación por necesidades del servicio	<p>Cuando se proporcione información de manera incorrecta por algún agente de los “CC”. Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quejas de “USUARIOS” del servicio en el que se indique que la información se proporcionó de manera incorrecta, recibidas por cualquier medio como correo electrónico, vía telefónica, chat, etc. 2. Mediante las grabaciones de las llamadas o del monitoreo del servicio que se efectuó.

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
XXIV. Certeza en la información para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 2.	La información se debe proporcionar de acuerdo al marco de referencia de información entregado por "LA SECRETARÍA". y/o de acuerdo a las indicaciones de "LA SECRETARÍA" durante la operación por necesidades del servicio	Cuando se proporcione información de manera incorrecta por algún agente de los "CC". Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO": 1. Quejas de "USUARIOS" del servicio en el que se indique que la información se proporcionó de manera incorrecta, recibidas por cualquier medio como correo electrónico, vía telefónica, chat, etc. 2. Mediante las grabaciones de las llamadas o del monitoreo del servicio que se efectuó.
XXV. Certeza en la información para el servicio de atención con un supervisor.	La información se debe proporcionar de acuerdo al marco de referencia de información entregado por "LA SECRETARÍA". y/o de acuerdo a las indicaciones de "LA SECRETARÍA" durante la operación por necesidades del servicio	Cuando se proporcione información de manera incorrecta por algún agente de los "CC". Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO": 1. Quejas de "USUARIOS" del servicio en el que se indique que la información se proporcionó de manera incorrecta, recibidas por cualquier medio como correo electrónico, vía telefónica, chat, etc. 2. Mediante las grabaciones de las llamadas o del monitoreo del servicio que se efectuó.
XXVI. Certeza en la información para programar una cita para el trámite de pasaporte.	La información se debe proporcionar de acuerdo al marco de referencia de información entregado por "LA SECRETARÍA". y/o de acuerdo a las indicaciones de "LA SECRETARÍA" durante la operación por necesidades del servicio	Cuando se proporcione información de manera incorrecta por algún agente de los "CC". Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO": 1. Quejas de "USUARIOS" del servicio en el que se indique que la información se proporcionó de manera incorrecta, recibidas por cualquier medio como correo electrónico, vía telefónica, chat, etc. 2. Mediante las grabaciones de las llamadas o del monitoreo del servicio que se efectuó.

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
XXVII. Vinculación de identificador de llamada con la aplicación para la programación de citas.	Si el "CC" no captura o captura incorrectamente al menos un identificador de llamada en la aplicación para la programación de citas de "LA SECRETARIA".	Si el "CC" no captura o captura incorrectamente al menos un identificador de llamada en la aplicación para la programación de citas de "LA SECRETARIA" ya sea de entrada o salida, Los parámetros y evidencias para la medición y determinar el incumplimiento a las obligaciones serán los reportes obligatorios presentados al mes correspondiente.
XXVIII. Llamadas tiradas.	Por reporte y/o queja de llamadas tiradas.	<p>El concepto de llamadas tiradas significa que un "USUARIO" ha pretendido acceder al servicio de "CC" por la vía telefónica, y no logra establecer comunicación con el "CC" por encontrarse saturadas las líneas. Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los registros obtenidos de aplicar la matriz de escalamiento y/o conforme a los registros de la mesa de ayuda de la SECRETARÍA. 2. Notificación mediante correo electrónico al Administrador de Proyecto en el que se indique la hora de apertura y cierre/solución de incidente. 3. Reportes de las Delegaciones mediante correo electrónico en la que se indique la falla y duración de la misma. 4. Quejas de los "USUARIOS" recibidas por cualquier medio, como correo electrónico, teléfono, chat, etc. <p>"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" estará obligado a presentar un informe a "LA SECRETARIA" donde especifique la causa de la incidencia, la solución aplicada así como la duración de la misma.</p> <p>Dicha verificación se realizará a mes vencido.</p>

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
XXIX. Programación de citas.	El operador deberá de asentar correctamente los datos requeridos por la “aplicación para la programación de citas”.	<p>Cuando se asiente incorrectamente la información por algún agente de los “CC”. Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quejas de “USUARIOS” del servicio en el que se indique que la información se proporcionó de manera incorrecta, recibidas por cualquier medio como correo electrónico, vía telefónica, chat, etc. 2. Mediante las grabaciones de las llamadas o del monitoreo del servicio que se efectuó.
XXX. Escalamiento de IVR de informes	<p>El escalamiento se debe de realizar de conformidad a los niveles del IVR señalados en el numeral 1.1.1.1 LLAMADAS DE ENTRADA PARA INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE PASAPORTE. Inciso a). El escalamiento sólo se debe de realizar si el agente básico de nivel 1 no cuenta con la información solicitada y sólo en caso de que el agente especializado de nivel 2 no pueda atender la orientación solicitada por EL USUARIO.</p>	<p>El presente nivel de servicio aplica para los casos donde un “USUARIO” que ya es atendido por un agente telefónico del servicio de informes de primer nivel es transferido a un segundo nivel con un agente telefónico especializado y después éste lo transfiere con un supervisor.</p> <p>Para realizar este escalamiento se deberá de haber agotado cada nivel.</p> <p>Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quejas de los “USUARIOS” recibidas por cualquier medio, como correo electrónico, teléfono, chat, etc. 2. Reportes 3. Mediante las grabaciones de las llamadas o del monitoreo del servicio que se efectuó. Por cualquier otro medio.

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
XXXI. Quejas	Cuando los “USUARIOS” presenten queja por el servicio prestado en el “CC”	Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” : 1. Quejas de “USUARIOS” por cualquiera de los servicios solicitados el presente anexo y que sean campado por correo electrónico, monitoreo de llamadas, escritos presentados por los ciudadanos o cualquier otro medio.

1.1.2.3. HORARIO DE SERVICIO DE LAS LLAMADAS DE ENTRADA Y LLAMADAS DE SALIDA

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará los servicios de llamadas de entrada y llamadas de salida en un horario de lunes a viernes de 7:59 a 20:00 horas y sábados de 8:59 a 16:00 horas, hora centro. Los días no laborables se registrarán conforme a la publicación que se haga de ellos en el Diario Oficial de la Federación.

En caso de ser necesario, **“LA SECRETARÍA”** podrá disminuir o extender los horarios y días de servicio incluyendo los sábados y domingos, manteniendo fijos los precios señalados en el **Anexo “B”**.

1.1.3. SERVICIO DE CHAT

Se refiere a una conversación virtual entre personas que están físicamente en espacios separados. Es una herramienta interactiva que opera en un sistema, en tiempo real y que permite enviar información a un agente de los **“CC”**, e interactuar para que haya comunicación continúa.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporciona un vínculo y/o URL el cual será habilitado por la **“LA SECRETARÍA”** en las páginas web que esta decida.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se compromete a destinar este servicio únicamente para brindar información y resolver dudas por parte de los **“USUARIOS”** referentes al trámite de pasaporte. Mediante este servicio no se programarán citas.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” incluye en este servicio las herramientas tecnológicas necesarias para su implementación y su incorporación a la base de datos central de los **“CC”**, así como las licencias necesarias para su uso, es decir, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** proporciona la solución completa, incluyendo la infraestructura de software (licencias), la infraestructura de cómputo y la infraestructura de comunicaciones para el acceso a Internet y su integración a los **“CC”** y sus agentes.

El diseño visual de la pantalla del Chat deberá ser aprobado por **“LA SECRETARÍA”**, además estará sujeto a posibles cambios posteriores, los cuales se realizarán sin cargo adicional para **“LA SECRETARÍA”**, previa notificación que por escrito realice la misma, y a más tardar en el término de 3 días hábiles.

El módulo requerido estará disponible en el escritorio/pantalla de los agentes. Un agente podrá mantener un máximo de 4 sesiones al mismo tiempo. Sin embargo, será necesario que se pueda disminuir o aumentar la cantidad de sesiones a fin de garantizar la calidad del servicio.

El **“USUARIO”** que entable una conversación vía chat ingresará los datos que se mencionan a continuación de manera obligatoria; en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato que se llegue a suscribir **“LA SECRETARÍA”** podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional:

1. Nombre del **“USUARIO”**.
2. Correo electrónico. En este espacio el **“USUARIO”** deberá ingresar un correo electrónico, pero además la herramienta tendrá la facilidad de extraer los listados de correos electrónicos, que servirán para la realización de encuestas de calidad.
3. Se contabilizará el tiempo de chat a partir del registro del **“USUARIO”** del servicio.
4. Inicio de sesión. Al ingresar al chat, el **“USUARIO”** deberá ver en su pantalla como mínimo los siguientes datos del agente que lo atiende:
 - Nombre del agente que lo atiende.
 - Tiempo que lleva en el chat.
 - Bienvenida y mensaje de espera en su caso.
 - Numero identificador de Chat.
5. Tendrá un espacio para anotar su consulta.
6. Enviar pregunta.
7. Terminar sesión.
8. El agente podrá ver en su pantalla:
 - Nombre de **“USUARIO”** atendido.
 - Cronómetro.
 - **“USUARIOS”** en espera.
 - Cuadro de texto.
 - Enviar respuesta.
 - Revisión ortográfica.
 - Despedida en un mensaje predeterminado.
 - Numero identificador de Chat.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se compromete a capacitar a los agentes para que en caso de que a partir de la última interacción del agente con el **“USUARIO”**, transcurran más de 1 minuto, el agente termine la sesión con el mensaje de despedida. El agente podrá tener hasta un máximo de cuatro interacciones simultáneas.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” considera que el servicio de chat será pagado por servicio de renta mensual tomando en cuenta lo estipulado en el numeral 6. FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

Este servicio estará disponible para **“LA SECRETARÍA”** desde el primer día de inicio de la prestación del servicio, sin embargo, **“LA SECRETARÍA”** podrá solicitar la activación o desactivación del servicio de chat de acuerdo a las necesidades del servicio, para lo cual **“LA SECRETARÍA”** le notificará a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** con al menos 5 días hábiles de anticipación la fecha en la que deberá de activar o desactivar dicho servicio.

1.1.3.1. REPORTE OBLIGATORIOS RELACIONADOS AL SERVICIO DE CHAT.

De manera mensual.

Reporte obligatorio detallado de servicio de chat que contenga los siguientes puntos:

- “**USUARIO**” de la posición (agente).
- Nombre completo del agente.
- Posición.
- Numero identificador de Chat.
- Fecha de la interacción.
- Hora de inicio de la interacción.
- Hora en la que el agente establece comunicación con el “**USUARIO**”.
- Tiempo total (segundos) de la interacción del agente con el “**USUARIO**”.
- Tipo de trámite realizado en la interacción del agente con el “**USUARIO**”.
- Texto completo de la interacción del agente con el “**USUARIO**”.
- Tiempo total de conexión del agente por jornada.
- Número de iteraciones por agente por jornada.
- Motivo del chat
- Tiempo de espera antes de ser atendido

Se precisa que el tiempo total (segundos) de la iteración del agente, se refiere al tiempo de iteración del chat, el cual se compone de la siguiente forma:

- Tiempo de atendimento:
 - Tiempo en el que el agente de chat realiza intercambio de información con el “**USUARIO**”.
- Tiempo de Consulta:
 - Es el tiempo en el que el agente de chat se encuentra revisando y consultando en la intranet la información que le será proporcionada al “**USUARIO**” de acuerdo a su solicitud.
- Tiempo de Hold:
 - Es el tiempo de espera en el que se encuentra el chat mientras el usuario revisa la información proporcionada, y el agente realiza una interacción con otro ciudadano a través de un segundo o hasta cuarto chat.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se compromete a entregar los reportes vía correo electrónico y respaldados en CD en formato de hoja de cálculo y de texto plano, con la frecuencia que se señala en los mismos de manera obligatoria.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” entregará los reportes mensuales a “**LA SECRETARÍA**” por medio del funcionario de la Dirección General de Delegaciones quien sea designado por el Director General de Delegaciones, o quien lo sustituya en el encargo.

Los reportes obligatorios mensuales deberán entregarse a más tardar 5 días hábiles posteriores al último día del mes que se reporta.

Si los reportes no se entregan en los tiempos establecidos en el presente documento y/o cuando lo solicite “**LA SECRETARÍA**” se aplicará una pena convencional por cada vez que no se cumplan dichos tiempos. Así también, si los anteriores reportes no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento y/o como “**LA SECRETARÍA**” lo solicite, se aplicará una deducción al pago por cada ocasión que se incumpla.

1.1.3.2. NIVELES DE SERVICIO DEL SERVICIO DE CHAT.

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
I. Servicio de chat.	80% de las interacciones contestadas en menos de 60 segundos.	<p>El tiempo de espera comienza a correr en el momento que el "USUARIO" solicita ser atendido por un agente y finaliza en el momento que éste establece comunicación con el "USUARIO". Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados.</p> <p>El porcentaje se calcula de la siguiente manera:</p> <p><math>(\text{interacciones atendidas} - \text{interacciones <u>atendidas con espera mayor a 60s</u>}) * 100 / \text{interacciones atendidas}</math>.</p>

1.1.3.3. HORARIO DEL SERVICIO DE CHAT

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" proporcionará el servicio de chat en un horario de lunes a viernes de 7:59 a 20:00 horas y sábados de 8:59 a 16:00 horas, hora centro. Los días no laborables se registrarán conforme a la publicación que se haga de ellos en el Diario Oficial de la Federación.

En caso de ser necesario, **"LA SECRETARÍA"** podrá disminuir o extender los horarios y días de servicio incluyendo los sábados y domingos, manteniendo fijos los precios señalados en el **Anexo "B"** del presente documento.

1.1.3.4 FORMA DE PAGO DEL SERVICIO DE CHAT

El pago de este concepto se cubrirá por servicio mensual, tomando en cuenta que para su pago, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** tendrá que demostrar por medio de los reportes solicitados que el servicio proporcionado contó con todas las características solicitadas en el presente Anexo para que el pago proceda.

1.1.4 SERVICIO DE REDES SOCIALES

"LA SECRETARÍA" requiere un servicio de redes sociales y reputación en línea, el cual, al momento en que se presente alguna crisis, permita resolver y contener en forma oportuna esta crisis. Para esta finalidad, **"LA SECRETARÍA"**, le entregará a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** los lineamientos a los cuáles se debe de ajustar para la prestación del servicio.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá remitir a **"LA SECRETARÍA"** informes diarios de la actividad en redes sociales, y de manera emergente, las veces que sea necesario, cuando se trate de crisis en redes sociales, a efecto de que **"LA SECRETARÍA"**, a través de la Dirección General de Comunicación Social, adopte las medidas correctivas necesarias.

Como parte del servicio, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá de proveer un **“Community Manager”**, el cuál será el responsable de construir, gestionar y administrar la comunidad virtual de acuerdo a las indicaciones que le comunique **“LA SECRETARÍA”** conforme a sus necesidades. El **“Community Manager”** debe de tener disponibilidad las 24 horas, los 365 días del año sea en forma electrónica o presencial. Como parte de su propuesta técnica, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** debe de presentar el perfil del **“Community Manager”**, el cual debe de tener una escolaridad al menos de Licenciatura en diseño, marketing o comunicación, lo cual debe de acreditar con el título correspondiente y acreditar haber gestionado al menos dos proyectos de redes sociales con no menos de 1,000 seguidores cada uno.

Como parte del servicio **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá de proponer un esquema integral de monitoreo de redes sociales que incluya Indicadores de Clave de Desempeño **“KPI”**, así como una estrategia de comunicación efectiva sobre los requisitos de tramitar el pasaporte, así como para la internación en otros países VR. GR, visados, vigencias de pasaporte).

Conforme a lo indicado por **“LA SECRETARÍA”**, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá de presentar, dentro de los plazos que se citan posteriormente, contados a partir de la notificación por parte de **“LA SECRETARÍA”**, la estrategia para resolver y contener la crisis y/o emergencia y/o situación que se halla presentado en Redes Sociales y que requiera de algún tipo de atención conforme a lo requerido por **“LA SECRETARÍA”**, quién dará su autorización a la estrategia planteada y/o solicitara las modificaciones correspondientes. **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá de atender las solicitudes de modificación en un plazo no mayor a una hora hábil después de ser notificada.

La no presentación de dicha estrategia, será causal de desechamiento de la proposición.

Este servicio estará disponible para **“LA SECRETARÍA”** desde el primer día de inicio de la prestación del servicio, sin embargo, **“LA SECRETARÍA”** podrá solicitar la activación o desactivación del servicio de redes sociales de acuerdo a las necesidades del servicio, para lo cual **“LA SECRETARÍA”** le notificará a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** con al menos 3 días hábiles de anticipación la fecha en la que deberá de activar o desactivar dicho servicio.

“LA SECRETARIA” notificará mediante correo electrónico al Community Manager el tipo de atención que se requiera:

- Crisis.- El tiempo máximo de respuesta es de 2 horas hábiles, contadas a partir de la notificación por parte de **“LA SECRETARÍA”**.
- Atención prioritaria: 5 horas hábiles, contadas a partir de la notificación por parte de **“LA SECRETARÍA”**.
- Atención ordinaria: 8 horas hábiles, contadas a partir de la notificación por parte de **“LA SECRETARÍA”**.

Adicionalmente **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá realizar el monitoreo e informar vía electrónica a **“LA SECRETARIA”** de cualquier publicación que pudiera requerir atención a juicio de **“LA SECRETARIA”**, en caso de que ésta lo estime necesario le notificarla a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** el tipo de atención que se requiere para la referida publicación.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” considera que el servicio de redes sociales será pagado por servicio de renta mensual tomando en cuenta lo estipulado en el numeral 6.FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN.

1.1.4.1. REPORTES OBLIGATORIOS RELACIONADOS AL SERVICIO DE REDES SOCIALES.

Los reportes que el **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá entregar de forma obligatoria son los siguientes de manera enunciativa más no limitativa:

- **Reporte diario:** Se requieren al menos dos informes al día, con las características que se señalan en el siguiente punto.

- **Reporte de crisis:** Informar del resultado del seguimiento a la estrategia para la atención de la crisis. Este reporte se enviará como evaluación de cada una de las estrategias autorizadas por “LA SECRETARÍA” para atender una crisis.
- **Reporte semanal de publicaciones:** “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá de informar los resultados publicados sobre el trámite de pasaporte de manera semanal.
- **Reporte del mes:** 5 días hábiles posterior al cierre de mes

Reporte diario

1. Número de comentarios publicados sobre el trámite de pasaporte
2. Consolidado de número de comentarios publicados sobre el trámite de pasaporte
3. Número por día y consolidado, de la clasificación de comentarios sobre trámite de pasaporte:
 - Número de comentarios positivos
 - Número de comentarios negativos
 - Dudas sobre el trámite de pasaporte
 - Sub clasificación de comentarios negativos
 - Sub clasificación de preguntas
4. Imágenes de los comentarios por día de usuarios

Reporte crisis

Resultados alerta crisis

Monitorear el comportamiento a fin de determinar si la estrategia aplicada fue efectiva para atender la crisis.

1. Número de replicas
2. Número de comentarios total
 - Número y porcentaje de comentario a favor
 - Número y porcentaje de comentario que presenten una queja
 - Número y porcentaje de comentarios neutros
3. Conclusión :
 - Determinar si la estrategia propuesta fue efectiva para atender la crisis.
 - Propuestas de mejora a la estrategia con base en los comentarios obtenidos del seguimiento a la implementación de la misma.

De manera semanal.

Reporte publicación por semana

1. Lugar de la publicación comparada con las publicaciones del mes y con las publicaciones del trámite de pasaporte. Comparativo con el promedio de reacciones de una publicación.
2. Número de comentarios publicados por usuarios
 - Número y porcentaje de comentarios publicados sobre el trámite de pasaporte
 - Clasificación de comentarios sobre trámite de pasaporte
 - a. Número de comentarios positivos
 - b. Número de comentarios negativos
 - c. Dudas sobre el trámite de pasaporte
 - Sub clasificación de comentarios negativos

- Sub clasificación de preguntas

3. Número y porcentaje de comentarios por género.
4. Comparativo con el promedio de comentarios por publicación.
 - i. Negativos
 - ii. Positivos
 - iii. Total
5. Conclusiones
 - a. Posicionamiento de la publicación
 - i. Acciones correctivas para resolver dudas e inconformidades generadas

De manera mensual.

Reporte del mes

1. Top 5 de las publicaciones mejor calificadas
2. Número de publicaciones realizadas
 - a. Número y porcentaje de publicaciones sobre el trámite de pasaporte
 - i. Publicación más efectiva
 - ii. Publicación menos efectiva
3. Número de reacciones en el mes
 - a. Número y porcentaje de reacciones de las publicaciones del trámite de pasaporte.
4. Comparativo de publicaciones del trámite de pasaporte, reacciones y número de veces compartido
5. Número de comentarios publicados por usuarios
 - a. Número y porcentaje de comentarios publicados sobre el trámite de pasaporte
 - o Clasificación de comentarios sobre trámite de pasaporte
 - Número de comentarios positivos
 - Número de comentarios negativos
 - Dudas sobre el trámite de pasaporte
 - a. Sub clasificación de comentarios negativos
 - b. Sub clasificación de preguntas
 - Número y porcentaje de comentarios por género.
 - b. Promedio de comentarios por día
 - o Negativos
 - o Positivos
 - o Total
6. Conclusiones
 - a. Propuesta de nuevas publicaciones con base en los resultado
 - i. Acciones correctivas para resolver dudas e inconformidades generadas
 - ii. Uso de infografías para siguientes publicaciones
 - iii. Propuesta de texto para blog

De manera mensual.

Reporte obligatorio detallado de servicio de redes sociales que contenga los siguientes puntos:

FACEBOOK

- Nuevos fans
- Personas hablando del contenido
- Número de publicaciones
- Me gusta en publicaciones
- Comentarios en publicaciones
- Compartir en publicaciones
- Audiencia alcanzada (reache)
- Visitas página de fans
- Mensajes privados
- Alcance de publicaciones

TWITTER

- Seguidores
- No. de Tuits publicados
- Impresiones
- Menciones
- Reply
- Rt's
- Impresiones hashtag
- Clics
- Influencia
- Mensajes privados

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se compromete a entregar los reportes vía correo electrónico y respaldados en CD en formato de hoja de cálculo y de texto plano de manera obligatoria.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” entregará los reportes obligatorios a “LA SECRETARÍA” por medio del funcionario de la Dirección General de Delegaciones quien sea designado por el Director General de Delegaciones, o quien lo sustituya en el encargo.

Los reportes obligatorios deberán entregarse de acuerdo a la periodicidad señalada en el numeral **1.1.4.1. REPORTE OBLIGATORIOS RELACIONADOS AL SERVICIO DE REDES SOCIALES. Segundo párrafo.**

Si los reportes no se entregan en los tiempos establecidos en el presente documento y/o cuando lo solicite “LA SECRETARÍA” se aplicará una pena convencional por cada vez que no se cumplan dichos tiempos. Así también, si los anteriores reportes no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento y/o como “LA SECRETARÍA” lo solicite, se aplicará una deducción al pago por cada ocasión que se incumpla.

1.1.4.2 HORARIO DEL SERVICIO DE REDES SOCIALES

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará el servicio de redes sociales en un horario de lunes a viernes de 7:59 a 20:00 horas y sábados de 8:59 a 16:00 horas, hora centro. Los días no laborables se regirán conforme a la publicación que se haga de ellos en el Diario Oficial de la Federación.

En caso de ser necesario, “LA SECRETARÍA” podrá disminuir o extender los horarios y días de servicio incluyendo los sábados y domingos, manteniendo fijos los precios señalados en el Anexo “B” del presente documento.

1.1.4.3. NIVELES DE SERVICIO DE REDES SOCIALES

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
I. Servicio de redes sociales.	El 95% de las solicitudes de la SRE atendidas conforme a los tiempos señalados en el numeral 1.1.4	<p>“LA SECRETARIA” notificará mediante correo electrónico al Community Manager el tipo de atención que se requiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crisis.- El tiempo máximo de respuesta es de 2 horas hábiles, contadas a partir de la notificación por parte de “LA SECRETARÍA”. • Atención prioritaria: 5 horas hábiles, contadas a partir de la notificación por parte de “LA SECRETARÍA”. • Atención ordinaria: 8 horas hábiles, contadas a partir de la notificación por parte de “LA SECRETARÍA” <p>Culmina cuando “LA SECRETARIA” da la aceptación de la propuesta por el Community Manager</p>
II. Reporte de publicaciones	Reportar al menos el 95% de todas aquellas publicaciones que hagan referencia al trámite de pasaporte señalados en el numeral 1.1.4	<p>Cuando no se reporte una publicación que haga referencia al trámite de pasaporte.</p> <p>Las obligaciones de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notificación mediante correo electrónico a “LA SECRETARIA” <p>Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quejas de “USUARIOS” del servicio del trámite de pasaporte, recibidas por cualquier medio como correo electrónico, vía telefónica, chat, etc.

En caso de ser necesario, “LA SECRETARÍA” podrá ajustar y/o modificar la estrategia para brindar el servicio de redes sociales, manteniendo fijos los precios señalados en el Anexo “B” del presente documento.

1.1.4.4 FORMA DE PAGO DEL SERVICIO DE REDES SOCIALES.

El pago de este concepto se cubrirá por servicio mensual, tomando en cuenta que para su pago, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” tendrá que demostrar por medio de los reportes solicitados que el servicio proporcionado contó con todas las características solicitadas en el presente Anexo para que el pago proceda.

1.1.5. PROTECCIÓN DE LOS REGISTROS DE INFORMACIÓN Y BASE DE DATOS

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se compromete a suministrar el servicio de almacenamiento, protección y seguridad de los registros de información generados por los servicios prestados apegado al marco jurídico aplicable en la materia garantizando que los datos personales serán debidamente custodiados y los responsables, encargados y **“USUARIOS”** deberán garantizar el manejo cuidadoso en su tratamiento. Asimismo, generará toda la información documental que sea necesaria para el respaldo de dicho servicio.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” cuenta en su totalidad con el hardware y software necesarios, para el almacenamiento y protección de las bases de datos generadas como consecuencia del servicio, con lo que asegura que no existirán transmisiones o consultas de información que no sean autorizadas por **“LA SECRETARÍA”**.

La totalidad de la información generada como consecuencia de la prestación de los servicios descritos será propiedad de **“LA SECRETARÍA”**; por lo que, al término de la vigencia del contrato que se llegue a suscribir, y en caso de no existir normatividad vigente, se acodará el plazo y el formato en que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** hará la entrega de la misma. Adicional a la entrega de la información, **“El Prestador del Servicio se obliga”** a cumplir con las especificaciones de borrado seguro de información que se mencionan en el numeral 2.8” De lo contrario, **“LA SECRETARÍA”** se reserva el derecho de hacer del conocimiento de las autoridades competentes dicha omisión.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” durante la vigencia del servicio otorgará acceso a toda la información generada del **“CC”** al personal que **“LA SECRETARÍA”** designe por escrito. El acceso será únicamente de consulta y para verificar la información que se esté generando como parte del servicio, así mismo, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** apoyará y/o capacitará al personal que la **“LA SECRETARÍA”** designe por escrito para realizar las consultas de información que esta necesite. Para estas consultas, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** pondrá a disposición de **“La Secretaría”** una base de datos de réplica con un retraso de hasta 24 horas, por lo cual deberá contemplar en su servicio las capacidades de infraestructura y conectividad aplicables para consultar de manera remota esta información desde **“La Secretaría”**.

“LA SECRETARÍA” le solicitará a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** por escrito con 3 días hábiles previos al inicio de los servicios la forma de acceder a la base de datos y nombrará a la persona encargada de llevar a cabo dichos accesos.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” considera la integración de los costos generados por el servicio de almacenamiento de los registros de información en una base de datos, y de los servicios y/o características adicionales señaladas en el numeral 1.1.5. Servicio de protección de los registros de información dentro de los conceptos de facturación estipulados en el numeral **6. FACTURACIÓN DEL SERVICIO** del presente documento.

Este servicio estará disponible para **“LA SECRETARÍA”** desde el primer día de inicio de la prestación del servicio.

1.1.5.1. REPORTES RELACIONADOS AL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO DE LOS REGISTROS DE INFORMACIÓN EN UNA BASE DE DATOS

De manera mensual.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará a **“LA SECRETARÍA”** la documentación del servicio objeto del presente documento que respalde el cumplimiento de la normatividad vigente y aplicable en materia de protección de datos personales entre los que podemos mencionar los siguientes de manera enunciativa más no limitativa:

- Reporte de acceso a las base de datos.
- Reporte de acceso no autorizado a las base de datos.

Los formatos, e información contenida en los mismos, serán definidos por “**LA SECRETARÍA**” en conjunto con “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” de acuerdo al tipo de información que será procesada.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se obliga a entregar los reportes vía correo electrónico y respaldados en CD, con la frecuencia que se señala en los mismos de manera obligatoria.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” entregará los reportes mensuales a “**LA SECRETARÍA**” por medio del funcionario de la Dirección General de Delegaciones quien sea designado por el Director General de Delegaciones, o quien lo sustituya en el encargo.

Los reportes obligatorios mensuales deberán entregarse a más tardar 5 días hábiles posteriores al último día del mes que se reporta.

Si los reportes no se entregan en los tiempos establecidos en el presente documento y/o cuando lo solicite “**LA SECRETARÍA**” se aplicará una pena convencional por cada vez que no se cumplan dichos tiempos. Así también, si los anteriores reportes no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento y/o como “**LA SECRETARÍA**” lo solicite, se aplicará una deducción al pago por cada ocasión que se incumpla

1.1.5.2. NIVELES DE SERVICIO DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
I. Acceso a las bases de datos del “ CC ”.	Si la interrupción del servicio sobrepasa las 24 horas naturales mensuales en el acceso total y permanente a las bases de datos utilizadas.	Cuando se interrumpa o impida el acceso, extracción de información, visualización y exportación o alguna otra funcionalidad que “ LA SECRETARIA ” requiera de cualesquiera de las bases de datos utilizadas del “ CC ”. Para la validación del presente nivel de servicio “ LA SECRETARIA ” revisará la información presentada por “ EL PRESTADOR DEL SERVICIO ” en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados en la base de datos como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda. La cual se validará por los siguientes medios: <ol style="list-style-type: none"> 1. Notificación mediante correo electrónico al Administrador de Proyecto en el que se indique la hora de apertura y cierre/solución de incidente. 2. Registros y reportes de la base de datos. 3. Por cualquier otro medio.
II.- Acceso no autorizado a las bases de Datos del “ CC ”.	Que no existan accesos no autorizados a las Bases de Datos en el transcurso de un mes.	Cuando se reporte a través de los registros de auditoría, accesos no autorizados a las bases de Datos utilizadas del “ CC ”.

1.1.5.3. HORARIO DEL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO DE LOS REGISTROS DE INFORMACIÓN EN UNA BASE DE DATOS

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará el servicio de almacenamiento de los registros de información en una base de datos de lunes a domingo, 24 horas, 365 días al año.

1.1.6. ESCALAMIENTO DE FALLAS

A fin de llevar a cabo la gestión de incidentes que se presenten por el servicio, se llevará a cabo la planificación para el escalamiento de las fallas presentadas en los servicios prestados por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**.

Solo en caso de presentarse fallas en el aplicativo de citas propiedad de **“LA SECRETARÍA”**, éstas serán reportadas a la mesa de ayuda de **“LA SECRETARÍA”**,

Para tales efectos se pondrá a disposición del **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO GANADOR”** un punto de contacto entre éste y **“LA SECRETARÍA”** el cual será notificado 5 días hábiles previos al inicio de los servicios.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá de presentar 10 días hábiles previos al inicio del servicio su matriz de escalamiento, **“LA SECRETARÍA”** llevará a cabo la revisión de dicha propuesta y en su caso, solicitará los cambios o ajustes que considere pertinentes, para lo cual **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá realizar las adecuaciones necesarias en un máximo de 3 días hábiles.

El recurso en sitio para fungir como punto de contacto, coordinador y facilitador tecnológico de respuesta inmediata entre el centro de contacto del proveedor y la aplicación de generación de citas de **“LA SECRETARÍA”**. El recurso en sitio debe acreditar haber cursado estudios mínimos de licenciatura o ingeniería, titulado o carrera trunca, por lo que se deberá demostrar con la constancia académica o certificado con el grado académico solicitado.

Si durante la vigencia del servicio, se presentan cambios en el recurso en sitio destinado a la prestación del servicio en mención, la persona que lo sustituya cumplirá con la misma o mayor experiencia, preparación académica y manejo de herramientas, dichos cambios serán notificados por escrito a **“LA SECRETARÍA”** con al menos 5 días hábiles de anticipación, adjuntando el expediente respectivo y ésta deberá responder de conformidad.

“LA SECRETARÍA” se reserva el derecho de solicitar cualquier cambio al personal de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** que considere pertinente, dicha solicitud se efectuará por escrito y el cambio o sustitución se deberá realizar a más tardar 5 días hábiles posteriores a la petición.

1.1.7 REPORTE A SOLICITUD DE **“LA SECRETARÍA”**

A solicitud de **“LA SECRETARÍA”** y en plazo no mayor a 5 días hábiles a partir del requerimiento.

Los reportes señalados en el presente documento son enunciativos más no limitativos; por lo que, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se compromete a proporcionar de acuerdo a la solicitud de **“LA SECRETARÍA”** reportes adicionales previa solicitud por escrito, entregándose estos en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la petición, así como gráficas comparativas en diferentes períodos de tiempo que muestren tendencias de todas o algunas de las variables disponibles en el **“CC”**.

Se podrán incluir reportes en cuestiones de control de calidad, de capacitación de recursos humanos, de carácter técnico, informativo y financiero, que puedan generarse con la información disponible en el **“CC”**, asimismo, dichos reportes se podrán solicitar por un solo evento o de manera periódica durante toda la vigencia del servicio.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” entregará los reportes a solicitud de “LA SECRETARÍA” por medio del funcionario de la Dirección General de Delegaciones quien sea designado por el Director General de Delegaciones, o quien lo sustituya en el encargo.

Si los reportes no se entregan en los tiempos establecidos en el presente documento y/o cuando lo solicite “LA SECRETARÍA” se aplicara una pena convencional por cada vez que no se cumplan dichos tiempos. Así también, si los anteriores reportes no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento y/o como “LA SECRETARÍA” lo solicite, se aplicará una deducción al pago por cada ocasión que se incumpla.

2. CONDICIONES DEL SERVICIO

2.1. Vigencia del servicio requerido.

Los servicios objeto del presente documento tendrán una vigencia del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017 iniciando con un periodo de transición, sin costo alguno para “LA SECRETARÍA” comprendido del 01 de Enero al 31 de Enero de 2017, en el que se llevarán a cabo los trabajos preparatorios, como lo son actividades de transferencia del número 01 800, capacitación y revisiones a de los requerimientos funcionales, técnicos y de operación para la correcta prestación del servicio, etc.

2.2. ALCANCE ESPECÍFICO DE LOS SERVICIOS

I. Información y orientación sobre los requisitos necesarios para tramitar el pasaporte ordinario mexicano en territorio nacional.

II. Programación y reprogramación de citas para realizar el trámite de pasaporte mexicano en las “DELEGACIONES” de “LA SECRETARÍA” en territorio nacional.

III. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá contar con un mínimo de 400 estaciones de trabajo, con la suma de ambos “CC”, considerando que en cada “CC”, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” calculará la cantidad de posiciones de acuerdo a las volumetrías señaladas en el presente documento y de acuerdo a la demanda que se presente, considerando que en cada ubicación deberá contar con no menos de 200 estaciones, que estarán disponibles para la prestación del servicio en caso de ser necesario.

IV. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará a “LA SECRETARÍA” en sus instalaciones, ubicadas en Plaza Juárez Núm. 20, Col. Centro Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México, una consola de supervisor con las características descritas en el apartado correspondiente al 3.5. Monitoreo del presente documento, la cual estará comunicada a los “CC” por medio del enlace dedicado solicitado en el inciso anterior. La consola deberá estar debidamente instalada y funcionando a más tardar el primer día de operación del enlace solicitado en el inciso b) del numeral 3.1 a más tardar 8 (ocho) semanas, contadas a partir del día de la adjudicación del servicio o cuando el enlace solicitado esté en funcionamiento. La comunicación entre el edificio Ricardo Flores Magón y Plaza Juárez, es responsabilidad de La Secretaría.

V. Avisos de cambios de ubicación o de horarios en las “DELEGACIONES” de “LA SECRETARÍA”.

VI. Las demás que sean necesarias y que sean acordadas previamente con “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”

Cabe señalar que lo mencionado en los incisos anteriores se realizará de acuerdo a las necesidades de “LA SECRETARÍA”, previa notificación que por escrito se haga a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” y se deberá llevar a cabo a más tardar 5 días hábiles posteriores a dicha notificación.

2.3. ADMINISTRACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO POR PARTE DE “LA SECRETARÍA”.

Para todo lo relacionado con la ejecución del servicio objeto del presente documento, **“LA SECRETARÍA”** actuará en lo referente al servicio por medio del funcionario de la Dirección General de Delegaciones quien sea designado por el Director General de Delegaciones, o quien lo sustituya en el encargo, y en lo relacionado con el cumplimiento de los aspectos técnicos, de seguridad y de infraestructura Director General de Tecnologías de Información e Innovación, o quien lo sustituta en el encargo, quienes tendrán en todo momento la facultad de verificar que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** proporcione los servicios de acuerdo con las especificaciones señaladas y de acuerdo con el área de su competencia.

Consecuentemente, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a acatar las instrucciones u observaciones que le indiquen los funcionarios de las unidades administrativas mencionadas en el párrafo anterior.

Si los requerimientos no se entregan en los tiempos establecidos en el presente documento y/o cuando lo solicite **“LA SECRETARÍA”** se aplicara una pena convencional por cada vez que no se cumplan dichos tiempos. Así también, si los anteriores requerimientos no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento y/o como **“LA SECRETARÍA”** lo solicite, se aplicará una deducción al pago por cada ocasión que se incumpla.

“LA SECRETARÍA” se reserva el derecho de contratar un tercero que pueda auditar las prácticas y procedimientos de medición de los niveles de servicio de o cualquier asunto relacionado con el presente documento, para lo cual **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se compromete a proporcionar todas las facilidades, autorizaciones y accesos a la información que le sean requeridos para conducir este proceso a satisfacción de **“LA SECRETARÍA”**. El número de auditorías no está limitado y podrán realizarse en cualquier fase durante la prestación del servicio.

2.4. RESPONSABLE PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO DE “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a designar por escrito, un Administrador de Proyecto, quien actuará hasta su cierre, en su nombre y representación, el cual deberá residir dentro del Área Metropolitana de la Ciudad México, y será responsable de la administración del contrato para la ejecución de los servicios en la inteligencia de que tendrá autoridad y estará facultado para tomar decisiones en todo lo relativo al cumplimiento de los servicios pactados en el presente documento, deberá además conocer el alcance de los servicios, las normas y especificaciones de éstos. El Administrador del Proyecto deberá de acreditar haber cursado estudios de Licenciatura o Ingeniería por lo que deberá anexar copia del título como parte de su propuesta técnica, para acreditar este requerimiento y comprobar conocimientos en procesos de manejo de eventos, manejo de incidencias y manejo de problemas. De igual manera, comprobara sus conocimientos en conceptos y buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnología de la información así como en las operaciones relacionadas con la misma.

El escrito señalará en forma expresa la autorización por el Apoderado Legal para que la persona que se nombre como Administrador de Proyecto, esté facultado para tomar decisiones y resolver problemas inherentes al servicio objeto del presente documento. En dicho documento se incluirá el correo electrónico y teléfono donde se les podrá localizar las 24 horas en caso de ser necesario.

Si posterior a esta presentación **“LA SECRETARÍA”** considera que el candidato no cumple con los requisitos antes señalados además del conocimiento del alcance, las normas y especificaciones del servicio, podrá solicitar a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** la sustitución del mismo.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se compromete a proporcionarle al Administrador de Proyecto los recursos suficientes y necesarios para el cumplimiento de sus actividades, entendiéndose por esto, recursos humanos adicionales para el apoyo de sus actividades, equipo tecnológico que requiera y recursos económicos. Las actividades que desarrolle el Administrador de Proyecto serán en las instalaciones de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** y contará con la

disponibilidad para con **“LA SECRETARÍA”** de 24 horas ya sea física o de manera electrónica según lo requiera **“LA SECRETARÍA”**.

El Administrador de Proyecto así como los recursos que le sean proporcionados serán con cargo directamente a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** debiendo de considerarlo dentro de los costos indirectos que se señalan en el **Anexo “B”** del presente documento.

El Administrador de Proyecto de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** previamente a su intervención en los servicios, deberá ser aceptado por **“LA SECRETARÍA”**, quien determinará si reúne los requisitos señalados. Para lo cual **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** presentará físicamente ante **“LA SECRETARÍA”** y notificará por escrito al inicio de la vigencia del contrato que se llegue a suscribir a **“LA SECRETARÍA”** quien será el interlocutor entre **“LA SECRETARÍA”** y **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** y que deberá cumplir con los requisitos especificados en el numeral 5.2.1 Administrador de proyecto.

En cualquier momento **“LA SECRETARÍA”** tendrá la facultad de exigir la separación inmediata del Administrador de Proyecto de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, si considera que su desempeño y conocimientos no son los adecuados para el cumplimiento de sus labores, obligándose **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** a sustituirlo por otro que cumpla con los requisitos mínimos requeridos por **“LA SECRETARÍA”** en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de remplazo de **“LA SECRETARÍA”**.

En caso de presentar algún cambio en la persona que cumpla dicho perfil durante la vigencia de la prestación del servicio, se deberá efectuar el aviso por escrito a **“LA SECRETARÍA”** a más tardar 5 días hábiles previos a dicho cambio. El candidato propuesto por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, deberá ser aceptado por **“LA SECRETARÍA”**, previamente a su intervención en los servicios objeto del presente documento.

Las actividades que realizará el Administrador de Proyecto son las siguientes, las cuales se describen de manera enunciativa más no limitativa acotándose a labores de administración del presente documento.

- Reportar por escrito al Administrador del Contrato de **“LA SECRETARÍA”**, cualquier anomalía u omisión en la prestación de los servicios objeto del presente documento.
- Verificar que el personal de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cumpla con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el presente documento.
- Integrar, revisar, validar y proporcionar a **“LA SECRETARÍA”**, los entregables pactados en el presente documento.
- Recibir, Recopilar y gestionar las solicitudes y notificaciones que **“LA SECRETARÍA”** emita para **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**
- Vigilar, verificar y revisar que los servicios efectuados por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, cumplan con lo establecido en las especificaciones y clausulado del contrato que se llegue a suscribir.
- Supervisar que se corrijan las observaciones o irregularidades que **“LA SECRETARÍA”** le notifique a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** en los términos y plazos en que le haya sido solicitado. Gestionar el cambio o remoción de cualquier personal de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** si durante el desarrollo de sus actividades no demostró capacidad suficiente en la ejecución de los servicios asignados, así como por la falta de honestidad, disciplina, actitud proactiva, propositiva y confidencialidad a petición de **“LA SECRETARÍA”** bajo los términos pactados en el contrato que se llegue a suscribir.
- Asistir a las reuniones en las que **“LA SECRETARÍA”** lo convoque y contando con poder amplio y suficiente para tomar decisiones relativas a los servicios descritos en el presente documento.
- Informar a **“LA SECRETARÍA”** del seguimiento del servicio y estatus de los entregables.

2.5 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

“**LA SECRETARÍA**” y “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” llevarán a cabo reuniones ordinarias, con la finalidad de dar seguimiento a las acciones relacionadas con el cumplimiento de los compromisos establecidos, con el Administrador de Proyecto y/o el Apoderado legal de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” durante la vigencia del contrato que se llegue a suscribir. Las reuniones se realizarán de acuerdo a las necesidades del servicio, y se levantará una minuta, la cual estará firmada por las partes participantes.

“**LA SECRETARÍA**” podrá convocar a reuniones extraordinarias con el Apoderado Legal, Administrador de Proyecto, Gerentes de Operación y Calidad para solicitar la información que se considere pertinente.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se obliga a tener una oficina en la Ciudad de México o área conurbada, para oír y recibir notificaciones así como para recibir y entregar información, relacionada con el presente documento.

Es responsabilidad de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” mantener documentados todos los procesos y procedimientos que describan claramente los alcances del servicio objeto del presente documento y una bitácora del servicio.

2.6 ALCANCE GEOGRÁFICO DE LOS SERVICIOS.

La cobertura geográfica de los servicios que proporcionen los “**CC**” abarcará toda la República Mexicana. La programación de citas para el trámite de pasaporte se realizará para todas las “**DELEGACIONES**” de “**LA SECRETARÍA**”.

2.7 INCREMENTO DE “DELEGACIONES”

“**LA SECRETARÍA**” podrá incrementar o disminuir en cualquier momento el número de “**DELEGACIONES**”, previa notificación por escrito que se haga. Para efectos de referencia se anexa al presente documento el directorio actual de “**DELEGACIONES**”, mismo que podrá sufrir variación de acuerdo a las necesidades de “**LA SECRETARÍA**”.

2.8. FASE DE TRANSICIÓN / MIGRACIÓN

Durante los tres meses previos al término del contrato que se llegue a suscribir “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” planeará lo necesario para poder llevar a cabo la fase de transición del servicio a “**LA SECRETARÍA**” sin menoscabo para la operación. Para asegurar el éxito de esta fase “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se compromete a realizar las actividades necesarias para la entrega de los servicios descritos en el presente documento y transición de los mismos a “**LA SECRETARÍA**” o a quien ésta designe.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” planificará el traspaso en coordinación con “**LA SECRETARÍA**”, para el cual se contempla de manera enunciativa más no limitativa lo siguiente:

- Un estudio de impacto, valorando el modo adecuado de realizar la formación y transferencia a “**LA SECRETARÍA**”, para asegurar que los niveles de servicio establecidos no se vean afectados.
- Plan de actividades para la transición, el cual se definirá y detallará 90 días naturales con “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” previos a la terminación del servicio. En la inteligencia que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” realizara todas las acciones y actividades necesarias y complementarias que, sin estar expresamente establecidas o descritas en el presente documento se consideren indispensables en los términos establecidos de los servicios descritos en el presente documento.
- “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” será responsable del seguimiento y éxito de las pruebas de integración de todos los dispositivos, sistemas y productos de entrega del servicio en todos los niveles, para poder garantizar a “**LA SECRETARÍA**” la continuidad del servicio de los “**CC**”.

Llegada la finalización del contrato que se llegue a suscribir cederá a **“LA SECRETARÍA”** o a quién ésta le indique, los números 01 800 que se encuentren en operación, por lo que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá efectuar todas las gestiones legales y administrativas necesarias para dicha cesión. **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá asegurar con 30 días naturales previos a la finalización del servicio objeto del presente instrumento, que la transición de los números 01 800 se realizarán en tiempo y forma.

Es obligación del Prestador del Servicio el borrado seguro de la información generada durante la vigencia del servicio, que contenga datos personales (grabación de llamadas, sesiones de chat). Mediante el uso de una herramienta especializada que arroje reportes auditables sobre el borrado de la información. Para ello la Secretaría deberá aceptar la herramienta que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** proponga y podrá reservarse el derecho a ejecutar el borrado con herramientas propias o de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, obligándose éste último a brindar todas las facilidades necesarias al término del contrato.” Al final de la actividad deberá entregar los certificados electrónicos que hagan constar el borrado de cada uno de los equipos.

Para tales fines el **“PRESTADOR DEL SERVICIO GANADOR”** acordará de forma conjunta con la DGD y la DGTII, en el ámbito de sus respectivas competencias, el detalle de las actividades previstas en el presente numeral.

2.9 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” mantendrá vigente durante la duración del contrato que se llegue a suscribir, los siguientes certificados:

- Certificado de calidad ISO9001. Certificado ISO27001 referente a la gestión de la seguridad de la información y la certificación PCI DSS para la seguridad y confidencialidad del manejo de los datos.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se compromete a mantener vigente o renovar las certificaciones correspondientes durante la duración del contrato que se llegue a suscribir, lo cual se validará al presentar original de certificación a renovar a más tardar 10 días hábiles posteriores al vencimiento de la misma.

En caso de encontrarse en proceso de recertificación deberá presentar copia simple acompañada del original de cada una de las auditorías anuales correspondientes según sea el caso la cual no podrá durar más de 60 días naturales posteriores al vencimiento de la certificación, al final de este plazo deberá entregar la certificación correspondiente.

3. REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” contará con dos **“CC”** los cuales estarán geográficamente dispersos, es decir, ubicados en entidades federativas distintas dentro de la República Mexicana para desborde de llamadas en caso de desastres. Además, garantizará el servicio entre ambos **“CC”** a través de mecanismos de redundancia y alta disponibilidad que permitan enfrentar problemas técnicos y operativos para mantener en operación por lo menos uno de los **“CC”** en caso de presentarse alguna contingencia.

Los **“CC”** contarán con la infraestructura tecnológica necesaria para proporcionar el servicio requerido; de acuerdo a las especificaciones técnicas del presente documento.

La infraestructura, personal, sistemas, procesos y todos los elementos necesarios para la operación de los **“CC”** y consecución de los servicios, será responsabilidad de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** durante la vigencia de los servicios.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” permitirá el acceso de las personas que **“LA SECRETARÍA”** requiera, quienes realizarán visitas de supervisión del servicio, así como de la infraestructura tecnológica, de seguridad y de cualquier otro

elemento existente en el presente documento y sus anexos, incluyendo al sistema de los “CC”, base de datos de la plataforma telefónica y centro de cómputo. Dichas visitas se podrán realizar sin previo aviso en los días y horarios en que los “CC” laboren. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” permitirá el acceso a las instalaciones de forma inmediata. Dicha visita tendrá como objetivo verificar todos y cada uno de los requisitos funcionales, técnicos y de operación solicitados en el presente escrito, y en su caso, constatar el cumplimiento de las obligaciones señaladas, así como acreditar la propiedad o arrendamiento de las instalaciones de los “CC”.

De estas visitas se levantará acta o minuta de trabajo que será firmada por el Apoderado Legal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” y por funcionarios de “LA SECRETARÍA” en el momento mismo de la vista.

Los siguientes numerales se refieren a los requerimientos generales de infraestructura tecnológica que “LA SECRETARÍA” solicita para los “CC” destinados para la prestación de los servicios objeto del presente documento, con los cuales deberá cumplir “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” a partir del primer día de inicio de la prestación del servicio.

Si los requerimientos no se entregan en los tiempos establecidos en el presente documento y/o cuando lo solicite “LA SECRETARÍA” se aplicará una pena convencional por cada vez que no se cumplan dichos tiempos. Así también, si los anteriores requerimientos no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento y/o como “LA SECRETARÍA” lo solicite, se aplicará una deducción al pago por cada ocasión que se incumpla.

3.1 INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y DE LOS CENTRO DE CÓMPUTO

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” contará con las características en infraestructura de comunicaciones y de los Centro de cómputo necesarias para la realización del servicio objeto del presente documento, tales como, de manera enunciativa y no limitativa, equipos, documentación, características, sistemas, métodos y aplicaciones con los que solventará los requerimientos de infraestructura descritos en el presente numeral, subnumerales e incisos contenidos en el mismo. Estas características deberán de ser las mínimas en cada uno de los “CC” para la prestación del servicio objeto del presente instrumento.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá considerar que lo equipos, características, sistemas y aplicaciones contenidos en su propuesta deberán ser los mismos con los que prestará el servicio, al inicio del contrato y durante la vigencia del mismo. En caso de existir alguna diferencia entre estos y los que utilice durante la prestación del servicio será causa de rescisión del contrato, salvo cuando se notifique formalmente a “LA SECRETARÍA” algún cambio en los mismos, y éste cambio sea expresamente aceptado por escrito por “LA SECRETARÍA”.

a) La infraestructura de canales de comunicación de datos y accesos exclusivos a Internet deberán estar contratados con, al menos, 2 (dos) “Carriers” distintos, a fin de garantizar, en la medida de lo posible, la disponibilidad de acceso al SISTEMA de la SRE, en caso de pérdida de alguno de los enlaces (redundancia).

b) “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proveerá un enlace dedicado con redundancia en medios punto a punto tipo “Clear Channel”, adicionalmente el medio deberá contar con la capacidad de crecimiento bajo demanda en máximo 20 días hábiles a partir del momento de solicitarlo. Es responsabilidad de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” el proveer el enlace requerido y del ancho de banda adecuado para que sus “CC” puedan conectarse a la “aplicación para la programación de citas” propiedad de “LA SECRETARÍA” y cumplir con los niveles de servicio objeto del presente documento, es decir si en operación se observa saturación del enlace que afecta el cumplimiento de los niveles de servicio de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, entonces es bajo la responsabilidad de éste último el incremento de ancho de banda correspondiente. Dicho enlace será proporcionado en las instalaciones de “LA SECRETARÍA” en Ricardo Flores Magón No 2, Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc. Ciudad de México, CP. 06300 o donde ésta designe y se podrán solicitar hasta 4 cambios de ubicación de dicho enlace en la Ciudad de México o AMCM sin ningún costo para “LA SECRETARÍA”. La instalación del enlace se debe realizar en un plazo máximo de 8 (ocho) semanas, contadas a

partir del día de la adjudicación del servicio o la solicitud de cambio de domicilio, y **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** tomara las medidas necesarias para garantizar los niveles de servicio durante los periodos de instalación o cambio.

Será responsabilidad de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** el suministro del enlace y equipos terminales, software, licencias y mantenimientos correctivos y preventivos. La interfaz de entrega del enlace será RJ45, para la interconexión a la red de **“LA SECRETARÍA”**.

Las instalaciones de los **“CC”** deberán contar con capacidad en su equipamiento para recibir al menos 400 llamadas simultáneas (con facilidad de crecimiento acorde con las necesidades del servicio solicitado), por lo que deberá describir en su propuesta la arquitectura diseñada para cumplir con este requerimiento (ejemplo: indicando la cantidad de canales por medio de troncales SIP, o la cantidad de enlaces digitales E1, los cuales podrán ser verificados por “La Secretaría”). Además deberá tener la capacidad de redirigir el tráfico a los sitios alternos en caso de contingencia o como método de desborde (overflow).

c) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** contará con la siguiente infraestructura de Red Local (LAN) en los **“CC”** para la operación del servicio objeto del presente documento que **“LA SECRETARÍA”** requiera:

- Cableado estructurado cat 5e para red LAN mínimo.
- Cableado estructurado cat 6 para red entre servidores.

d) La infraestructura telefónica de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá contar con un sistema IVR a partir del primer día de inicio de la prestación del servicio, que permita la administración independiente de campañas sin afectar las de **“LA SECRETARÍA”**, así como un equipo de conmutación digital o IP con ACD y las aplicaciones de interacción electrónica de software correspondientes (CTI). **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** presentará a la firma del contrato que se llegue a suscribir las licencias de software de IVR y ACD, las cuales deberán estar vigentes durante la prestación de los servicios.

e) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** suministrará el equipo telefónico para los agentes de los **“CC”** deberá de ser PoE (Power over Ethernet por sus siglas en inglés), softphones o telefonía digital, además deberá contar con diademas, así como los elementos necesarios para otorgar un buen servicio.

f) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** es responsable del hardware, software, licencias, enlaces de comunicación y mantenimientos preventivos y correctivos de todo el equipamiento utilizado para la prestación del presente servicio y garantizar la no interrupción del mismo, durante la vigencia del contrato que se llegue a suscribir.

g) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá contar con sistema telefónico redundante en su sitio principal

La infraestructura de los servidores de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** donde residan las aplicaciones internas de los **“CC”** deberá contar con alta disponibilidad, a manera de garantizar la total disponibilidad de los servicios por **“LA SECRETARÍA”** durante la vigencia del contrato que se llegue a suscribir.

h) Los **“CC”** de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** contarán con las siguientes características mínimas:

- Cableado estructurado
- Circuito cerrado de televisión (CCTV) sin puntos ciegos hacia el centro de datos y hacia los agentes que atenderán la campaña de la S.R.E.
- Sistema anti-incendio en el centro de datos con evidencia de mantenimiento del mismo al menos una vez al año.
- Contará con circuito cerrado de televisión mediante cámaras distribuidas en todo el edificio, para monitorear y grabar todos los movimientos de personal.
- El acceso a los Centro de Cómputo será con clave digitalizada, con reconocimiento biométrico o con tarjeta RFID de seguridad, es decir un sistema para controlar todos los accesos al centro de cómputo, evitando que personal no autorizado ingrese al mismo y estará controlado las 24 horas del día por personal de seguridad capacitado y deberá de contar con políticas de seguridad y emergencia. Deberá de contar con un registro automático de dichos acceso el cual podrá ser consultado en cualquier momento.

i) Las instalaciones de los “CC” deberán contar con los mecanismos de respaldo de energía eléctrica (UPS, bancos de baterías, plantas de emergencia) que garanticen el suministro continuo por tiempo indefinido con un contrato de mantenimiento vigente y evidencia de mantenimiento al menos 1 vez por año.

j) “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” calculará la infraestructura de equipos de cómputo y comunicaciones para los “CC”, capacidades de almacenamiento de información, esquemas de seguridad de la información, recursos humanos y de servicios, para atender dentro de los niveles de servicio, considerando los volúmenes de componentes de tecnología descritos en el presente documento, atendiendo las especificaciones mínimas anteriormente descritas.

k) “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará el mantenimiento, actualización y crecimiento de infraestructura de los “CC”. Para lo cual deberá contar con un programa de mantenimiento y evidencia documental de su ejecución al menos una vez por año

l) “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá asegurarse que la infraestructura tecnológica deberá ser 100%, integral para su funcionamiento siendo sus equipos preferentemente de la misma marca en cada familia de equipo a utilizar.

3.2 LOS “CC” Y LAS BASES DE DATOS.

Es responsabilidad de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” el contar con las respectivas licencias del software que para fines de proporcionar el servicio utilice, a fin de deslindar a “LA SECRETARÍA” de cualquier responsabilidad en materia de derechos de autor.

Si cualquier sistema de software con que operará el servicio requiere de una licencia particular para el acceso de “USUARIOS” remotos como se indica en este documento, el suministro de dichas licencias será responsabilidad de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, sin costo adicional para “LA SECRETARÍA”.

a) Las aplicaciones de los “CC” contarán con un mecanismo de tolerancia a fallas propuesta por el “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”

b) “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará el servicio de almacenamiento de los registros, de la información generada por los servicios en una base de datos, el cual consistirá en almacenar, procesar y conservar la información obtenida por el servicio proporcionado a través de los “CC”.

c) “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará los mecanismos necesarios para mantener la seguridad en la información que con motivo de la ejecución del servicio, se genere y resguarde en sus instalaciones, como por ejemplo la grabación de llamadas, los registros telefónicos y métricas del servicio, cumpliendo el marco jurídico aplicable en la materia garantizando que los datos personales serán debidamente custodiados y los responsables, encargados y “USUARIOS” deberán garantizar el manejo cuidadoso en su tratamiento

3.3 SISTEMA TELEFÓNICO CENTRAL.

a) La plataforma telefónica de los “CC” contará con las características mencionadas a continuación de manera enunciativa más no limitativa:

- ACD (Automatic Call Distributor por sus siglas en inglés).
- Ruteo inteligente de llamadas telefónicas.
- Web chat con ruteo inteligente.
- CTI (Computer Telephony Integrated por sus siglas en inglés) con funcionalidades de Screen Pop, Call blending, Call back, entre otros.
- “IVR” (Interactive Voice Response por sus siglas en inglés) con funcionalidad de VoiceXML u otro que cuente con características similares de configuración del IVR.
- Supervisión y monitoreo.
- Grabación de llamadas.
- Generador instantáneo de reportes on-line e históricos vía web.

- Administración y configuración basada en web.
- Mensajería Unificada.

b) Para la recepción de llamadas entrantes **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá de tener la capacidad para mantener los servicios en Iso niveles de servicio especificados en el caso que el volumen de llamadas se incremente o disminuya de manera drástica, es decir, es escalable.

c) Los **“CC”** de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** tendrán la capacidad de realizar un ruteo de llamadas para cuando se presente un caso de desborde (overflow) hacia el otro **“CC”** propuesto y de definir políticas para la activación de dicho ruteo de llamadas. El ruteo podrá integrarse con el **“IVR”**, ACD y CTI.

d) El ruteo de llamadas soportará diferentes tipos de llamadas y podrá integrarse con el **“IVR”**, ACD y CTI, además de poder efectuarse entre los **“CC”**, con los niveles de servicio requeridos por **“LA SECRETARÍA”**.

e) Entre las habilidades, el PBX/IP PBX tendrá la capacidad para priorizar dentro de las colas, así como la capacidad para ofrecer servicios de cola universal (ejemplo: llamadas de voz, recepción de correos electrónicos, salida de llamadas, etc.).

f) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** contará con la capacidad de integrar el PBX/IP PBX a periféricos tales como aplicaciones para rutear llamadas, administración de la fuerza de trabajo, monitoreo de llamadas y otros periféricos externos y/o aplicaciones.

3.4 **“IVR.**

a) La infraestructura telefónica contará con un sistema **“IVR”** (Interactive Voice Response) con mensaje de saludo y bienvenida para el servicio objeto del presente documento, así como con un equipo de conmutación IP o digital con ACD, y las aplicaciones de interacción electrónica de software correspondientes (CTI).

b) Deberá contar con un módulo de generación de árboles dinámicos de scripting cuya finalidad es identificar mediante el flujo de la llamada el perfil de un **“USUARIO”** para el trámite de un servicio, esto permitirá informar puntualmente la documentación requerida. Se deberán poder generar diferentes árboles que apliquen para diferentes niveles de información y se deberá garantizar el histórico de la información, así como de dichos árboles en caso de haber modificaciones de los mismos u otras versiones.

c) Se deberá emplear un sistema CTI (Computer Telephony Integration por sus siglas en inglés) que controle el flujo de los datos dependiendo de cada campaña para que estos sean enviados y escalados a los diferentes niveles de servicio; o en su caso transferirlos a un agente o grupo de trabajo específico.

Las acciones que se deberán contemplar durante la concertación de la cita se presentan a continuación de manera enunciativa más no limitativa:

- Tendrá la capacidad de mostrar un mensaje previo a la concertación de cita.
- Tendrá la capacidad de mostrar un mensaje posterior a la concertación de cita con base en los resultados del flujo.
- El sistema proporcionará información estadística que indique el uso y aprovechamiento de las opciones contenidas en el **“IVR”**.
- Automatización de la captura de datos relativos al **“USUARIO”** como son; lugar de origen de la llamada, tipo de consulta realizada en el **“IVR”** y capacidad de transferir la información al escritorio del agente para enriquecer su atención.
- Registro de datos estadísticos.
- Toda la información que se genere y registre en el **“IVR”** podrá ser explotada y consultada por **“LA SECRETARÍA”**.

d) Existirá en el **“IVR”** un límite de navegación; por lo que, previo a la indicación de **“La Secretaría”**, una vez que el **“USUARIO”** haya escuchado la misma información 2 (dos) veces completa, el sistema enviará al **“USUARIO”** al árbol

de decisiones inicial o con un agente. Este límite de repeticiones podrá ser reconfigurado de acuerdo con las necesidades de **“LA SECRETARÍA”**.

e) El **“IVR”** estará sujeto a cambios y mejoras de acuerdo a las necesidades de **“LA SECRETARÍA”** y tendrá la capacidad de proporcionar lo siguiente:

- Atención personalizada a través de un agente.
- Además el **“IVR”** registrará por lo menos los siguientes datos:
- Fecha y hora en que ingresó la llamada al PBX.
- Tiempo que tardó en ser contestada.
- Tiempo total de duración de la llamada.
- Clave o identificador de la posición.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará como parte del servicio, reportes del **“IVR”** en tiempo real e histórico, así como la capacidad de generar reportes estadísticos e históricos de cada una de las ramas del flujo de llamada.

- Para el diseño del árbol de decisiones del **“IVR”** se considerarán los siguientes aspectos; sin embargo, el árbol de decisiones será diseñado de manera conjunta entre **“LA SECRETARÍA”** y **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**
- El árbol de decisión será de mínimo de 2 (dos) niveles.
- En el primer nivel contará con el menú principal con mínimo 2 (dos) opciones de información.
- Los niveles posteriores, contarán con submenús de decisión de mínimo 2 (dos) opciones, las cuales podrán ser cambiadas a petición de **“LA SECRETARÍA”**.
- Disponibilidad de contactar con un asesor en cualquiera de los niveles.
- Como excepción para los **“USUARIOS”** que no tengan teléfono de tonos o no puedan elegir alguna opción en el primer nivel después de reproducirse en 2 (dos) ocasiones, el menú principal desbordará la llamada a un agente.
- Utilización en todo el árbol del **“IVR”** de time out (tiempo de espera para que el **“USUARIO”** elija una opción).
- Enunciar la acción antes de la tecla de acción.
- Tratamiento de llamada de espera cuando no existen asesores disponibles.
- Tratamiento de llamada cuando ingrese fuera de los horarios de atención.

f) El procedimiento para el tratamiento de la llamada en espera contemplará el establecimiento de un tiempo promedio de espera que será informado al **“USUARIO”**, el cual considera las métricas y factores que se consideran para determinar ese tiempo promedio, para lo cual proporcionará a **“LA SECRETARÍA”**, el esquema para su determinación y la forma en que se corroborará su correcto funcionamiento.

g) La atención personalizada a través de un agente será producto de una selección del **“USUARIO”** para programar una cita o debido a que el **“USUARIO”** escuchó en 2 (dos) ocasiones la misma grabación informativa, por lo que se estima que las llamadas recibidas por los agentes que sean desbordadas por el **“IVR”**, serán aquellas donde se requiera un grado especial de atención, por lo que se garantiza que la información proporcionada será la correspondiente al caso en particular.

3.5 CONSOLA DE MONITOREO.

a) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** garantizará capacidades de supervisión y **“coaching”**, acceso a todas las funciones de supervisión y monitoreo ya sea en forma local o remota desde la consola de supervisión con la que cuente los **“CC”** así como la proporcionada por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** a **“LA SECRETARÍA”**.

b) Asimismo, facilitará escucha paralela (en cabina) a la comunicación agente de los **“CC”**, **“USUARIO”**, al personal autorizado por **“LA SECRETARÍA”** y/o el supervisor de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** para efectos de validación del servicio. El personal autorizado tendrá la opción de dar soporte al agente sin ser escuchado por el **“USUARIO”**, incluso de tomar el control de la llamada.

c) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** garantizará que adicionalmente el supervisor podrá tomar el control de la llamada, iniciar una sesión de conversación electrónica con el agente, revisar remotamente la pantalla del agente y tomar el control de la pantalla del agente junto con las aplicaciones que éste tiene ejecutando desde su estación de trabajo.

d) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** brindará los siguientes tipos de monitoreo:

- En línea (On-line): el supervisor conectado en la posición del agente verificando su desempeño.
- Fuera de línea (Off-line): voz y/o datos, desde la posición del supervisor.
- Escucha (listening).
- Susurra “entrenador” (whispering coaching): únicamente el agente escucha lo que menciona el supervisor).
- Intervención en la conversación (barge in).
- Cortar la llamada del agente (hang up agent channel).
- Cerrar sesión del agente (agent log out).

e) Todo lo anterior, lo realizará **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** mediante una consola de supervisor para monitorear a los agentes on-line desde cualquier estación de trabajo conectada a los **“CC”** sobre la red local y en cualquier equipo designado en **“LA SECRETARÍA”**.

f) La consola de supervisor tanto de los **“CC”** como la que será proporcionada a **“LA SECRETARÍA”** en sus instalaciones, contarán con las siguientes funcionalidades:

La consola de supervisor tanto de los **“CC”** como la que será proporcionada a **“LA SECRETARÍA”** en sus instalaciones, contará con las siguientes funcionalidades:

- ❖ Interfaz que permita trabajar localmente o remotamente.
- ❖ Capacidad de interactuar con los agentes cuando esté en una interacción activa.
- ❖ Capacidad de asesoría en línea mientras estén en una llamada sin que el **“USUARIO”** escuche (whispering coaching).
- ❖ Capacidad de tomar el control inmediato de la interacción del agente con el **“USUARIO”** (barge-in).
- ❖ Monitorear las pantallas de los agentes.
- ❖ Tomar el control de la conexión del agente (hang up agent channel, agent logout).
- ❖ Monitoreo a nivel grupo de trabajo o el servicio objeto del presente documento.
- ❖ Grabación de las conversaciones de los agentes para control de calidad.
 - ❖ Estas grabaciones son en línea y serán almacenadas en formato electrónico en las instalaciones de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** Y se deben poder consultar por personal de La Secretaría de manera remota.
- ❖ Visualizar las estadísticas en línea de todo el grupo de trabajo o bien del servicio objeto del presente documento y contar con la información en línea, en tiempo real, que incluirá:
 - ❖ Agentes conectados al sistema (logueados).
 - ❖ Total de agentes en el servicio.
 - ❖ Número de agente en estatus de disponible, en espera y en llamada.
 - ❖ Número de llamadas en cola de espera.
 - ❖ Número de llamadas abandonadas.
 - ❖ Duración de las llamadas.
 - ❖ Información del estatus de cada uno de los agentes pertenecientes al servicio objeto del presente documento.
 - ❖ Estadísticas por agente o por grupo de trabajo para reportear desempeño y productividad.
 - ❖ Revisión de las grabaciones de los agentes para monitorear la calidad en la llamada.
 - ❖ Equipo de cómputo con los componentes y/o dispositivos necesarios para su funcionamiento.

3.6 GRABACIÓN DE LAS LLAMADAS.

a) Las grabaciones de las llamadas deberán estar disponibles para ser descargadas a través de la Consola de Supervisión. Las grabaciones deberán ubicarse por ID de llamada, fecha, hora, agente, ANI o trámite solicitado.

b) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** grabará la totalidad de las llamadas de salida y entrada atendidas por agente en formato electrónico en un servidor de almacenamiento de alta capacidad, ubicado en las instalaciones de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, las cuales podrán ser consultadas en línea por **“LA SECRETARÍA”** por un periodo de hasta 90 días naturales, después de este periodo de tiempo **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** tiene la posibilidad de migrar dichas llamadas a un repositorio donde serán almacenadas durante toda la vigencia del contrato que se llegue a suscribir, y en donde deberán estar disponibles a solicitud de **“LA SECRETARÍA”** en un máximo de 24 horas.

c) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** Al termino del contrato que se llegue a suscribir, dicha información deberá ser entregada a **“LA SECRETARÍA”** en medio magnético electrónico o en la que esta designe.

3.7 REQUERIMIENTOS DEL ÁREA DE AGENTES.

Es obligación del Prestador del Servicio suministrar todos los elementos necesarios a los Agentes de los Centro de Contacto, para que puedan brindar, correcta y eficientemente, el Servicio solicitado a los usuarios.

Las Estaciones de Trabajo de los Agentes en los Centros de Contacto deberán contar con todo el equipo y herramientas necesarias para poder desempeñar correctamente sus funciones, además de poder cumplir con el Servicio y sus niveles establecidos.

La Estación de Trabajo del Agente deberá contar con un equipo de cómputo o terminal con el software necesario para su operación, capaces de acceder a Internet de forma limitada para la conexión con los Servidores del Centro de Contacto. Deberán ser capaces de conectarse y utilizar el SISTEMA para el desempeño de sus funciones, así como a las aplicaciones que el Prestador del Servicio considere convenientes.

Las Estaciones de Trabajo no tendrán sistemas de almacenamiento extraíbles; el Prestador del Servicio garantizará la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información que se maneje por medio de las herramientas tecnológicas, utilizando todos las medidas y elementos de seguridad que considere necesarios (v. gr. Antivirus, DLP “Data Loss Prevention”, Firewalls, políticas para los grupos de trabajo, Detector de Intrusos (IDS), etc.) para que impidan que los Agentes del Centro de Contacto y el resto de su personal no puedan extraer la información relacionada con el Servicio por cualquier medio.

El personal del Prestador del Servicio, incluidos los Agentes, no extraerán, por ningún motivo, la información que se registre en el SISTEMA o en cualquier otra aplicación o software.

Las Estaciones de Trabajo deberán de contar con equipo telefónico o equivalente, siempre y cuando realice funciones de comunicación similares. Además, los Agentes deberán contar con diademas o dispositivos manos libres, con la finalidad de facilitar su trabajo de captura en el SISTEMA y que puedan realizar el Servicio de manera eficiente y bajo los niveles establecidos por la SRE.

3.8. NIVELES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
I. Infraestructura tecnológica.	En su totalidad al inicio de la prestación del servicio.	Si al inicio de la prestación del servicio, el equipo requerido en el numeral 3. REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA del presente documento, no se encuentra habilitado y en operación en su totalidad.
II. Infraestructura tecnológica.	En su totalidad durante la vigencia de la prestación del	Si durante la prestación del servicio, el equipamiento e infraestructura requerida en el numeral 3. REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA del presente documento, no se encuentra habilitado y en operación en su

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
	servicio.	totalidad.

4. LA “APLICACIÓN PARA LA PROGRAMACIÓN DE CITAS” PROPIEDAD DE “LA SECRETARÍA”.

“LA SECRETARÍA” cuenta con una “aplicación para la programación de citas” que es de su propiedad, esta define la funcionalidad que realizará dicha aplicación, además de que se reserva el derecho a cambiar sus capacidades y funcionalidades a su consideración.

4.1. ACCESO Y USO DE LA “APLICACIÓN PARA LA PROGRAMACIÓN DE CITAS”.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” tomará en cuenta que la “aplicación para la programación de citas” será el único medio por el cual los agentes de los “CC” programan las citas o realizarán consultas en línea.

“LA SECRETARÍA” otorgará acceso a la “aplicación para la programación de citas” con únicamente privilegios administrativos para la creación de accesos para agentes, a un mínimo de 1 y máximo de 3, administradores que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” designe para funciones de gestión de accesos a la “aplicación para la programación de citas”, previa notificación por escrito, y autorizado por, “LA SECRETARÍA”.

Es responsabilidad de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” la administración (altas y bajas) de los agentes. Para el caso de las bajas “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deshabilitara del aplicativo a aquellos agentes que se den de baja, en un plazo no mayor a las 12:00 horas hábiles.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” no podrá programar citas para el trámite de pasaporte sin tener vinculada una llamada de entrada/salida, en caso de que se presente esta situación “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se hará acreedor a las sanciones correspondientes.

4.2. CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES DE LA “APLICACIÓN PARA LA PROGRAMACIÓN DE CITAS”.

La “aplicación para la programación de citas” tendrá las siguientes características:

4.2.1. Seguridad.

Acceso de los agentes mediante “USUARIO” y contraseña.

Acceso del personal de “LA SECRETARÍA” mediante “USUARIO” y contraseña.

Acceso a los diferentes módulos de la aplicación por perfiles con diferentes niveles de acceso.

Registros de accesos y acciones de los Agentes y Administradores.

4.2.2. Programación de Citas.

Funcionalidad para programar citas por tipo de cita.

Funcionalidad para cancelar citas.

Funcionalidad para consultar citas por Delegación.

Funcionalidad para consultar citas por fecha (rangos de fecha) de cita.

Funcionalidad para consultar citas por nombre de “USUARIO” de cita.

Funcionalidad para consultar citas por “folio”.

Funcionalidad para reprogramar citas.

4.2.4. Reportes.

Funcionalidad para la consulta e impresión de los listados de citas por Delegación

Reporte de citas por fecha de cita (concertadas, no realizadas, realizadas canceladas, reprogramadas, informativas).

4.2.5. Notificaciones.

La “aplicación para la programación de citas” generará y enviará un correo electrónico de confirmación de cita junto con el “folio”, y con la información y requisitos referente al tipo de trámite que haya elegido el “**USUARIO**”.

4.2.6. Administración de Accesos.

Funcionalidad para la crear, y dar de baja agentes.
Funcionalidad para otorgar o revocar privilegios a los agentes.
Funcionalidad para otorgar o revocar privilegios a los administradores.

4.2.7. Administración de Calendarios.

Funcionalidad para creación y/o modificación de Delegaciones.
Funcionalidad para configuración de días laborales y horarios de atención.
Funcionalidad para asignar capacidades de citas por Delegación.
Funcionalidad de configuración de calendarios de citas por Delegación

4.3. CAPACITACIÓN INTRODUCTORIA PARA EL SERVICIO DE PROGRAMACIÓN DE CITAS,

La Capacitación Introductoria consiste en realizar una presentación formal de inducción respecto de los objetivos generales que se pretenden cubrir con el “**CC**” a todos los agentes destinados al servicio de programación así como en el uso de “la aplicación para la programación de citas” y será impartida por personal de “**LA SECRETARÍA**” a través de la Dirección General de Delegaciones, a discreción de los que ella designe al efecto, en las instalaciones de los “**CC**” o **en las instalaciones de esta Secretaría**. Dicha capacitación será obligatoria para todos los agentes que estén contratados para el inicio del servicio objeto del presente documento.

El material didáctico necesario para dicha capacitación de todos los agentes correrá a cargo de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” El contenido de este material se basará en información que será proporcionada por “**LA SECRETARÍA**” para tal fin.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá contar con al menos una sala de capacitación, con capacidad de albergar al menos 20 (veinte) personas, la cual contará con servicio de proyección y equipo de cómputo con acceso a Internet para los asistentes.

En caso de ser necesario, “**LA SECRETARÍA**” proporcionará capacitaciones adicionales durante la vigencia del servicio en caso de que se modifique alguna funcionalidad de la “aplicación” para la programación de citas.

4.4. CONFIGURACIÓN DE CALENDARIOS PARA LA PROGRAMACIÓN DE CITAS,

Durante la vigencia del servicio “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, será el responsable de la carga y configuración de los calendarios de citas de la totalidad de Delegaciones y Oficinas de Enlace en territorio nacional, para lo cual, proporcionará sin costo adicional para la Secretaría al personal necesario para la realización de dicha actividad.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá de considerar que se requieren al menos dos (2) recursos para el inicio del servicio, la cantidad de recursos podrá disminuir o aumentar hasta un máximo de cuatro (4) recursos de conformidad a las necesidades del servicio.

En caso de ser necesario, “**LA SECRETARÍA**” podrá solicitar que el personal destinado para llevar a cabo la configuración de calendarios desarrolle dicha actividad en las instalaciones de ésta, para tales efectos “**LA SECRETARÍA**” realizará la petición por escrito con 3 días hábiles de anticipación.

4.5. MANTENIMIENTO DE LA “APLICACIÓN PARA LA PROGRAMACIÓN DE CITAS”

“**LA SECRETARÍA**” se reserva el derecho de realizar los cambios a la “aplicación para la programación de citas” que considere necesario, ya sea para mejorar su funcionamiento, o para corrección de incidencias que aparezcan en su uso.

Los cambios en la “aplicación para la programación de citas” que se realicen sobre las funcionalidades utilizadas por “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” serán notificados por escrito previa puesta en operación, asimismo la “**LA SECRETARÍA**” entregará el “Manual de “**USUARIO**” que deberá utilizarse para que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” realice la capacitación correspondiente a los agentes.

5. RECURSOS HUMANOS.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” aportará los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad sobre el personal que sea contratado para el servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con “**LA SECRETARÍA**”; por lo que, la dependencia laboral y funcional de estos trabajadores será responsabilidad de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” será el único responsable de cualquier acto u omisión ocasionado o derivado de los trabajadores de los “**CC**” que puedan perjudicar o dañar a “**LA SECRETARÍA**”. Asimismo, será el único responsable del mal uso de la información, explotación o destrucción de los datos obtenidos como consecuencia del servicio objeto del presente documento.

Así mismo, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO ADJUDICADO**” se obliga a que para el caso de que alguna de las personas designadas para la prestación del servicio entable demanda laboral contra “**LA SECRETARÍA**”, comparecerá ante la autoridad competente a deslindar de toda responsabilidad a la “**LA SECRETARÍA**”

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” entregará como parte de su propuesta técnica un plan con la propuesta del organigrama completo del personal que participará en la prestación del servicio objeto del presente documento, mismo que incluye:

- Plan de Comunicaciones.
- Nivel de Escalamiento.

5.1 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” decidirá cuáles serán las fuentes que utilizará para reclutar al personal, siempre y cuando garantice que los recursos humanos seleccionados cumplan totalmente con los perfiles especificados en el presente documento para facilitar el cumplimiento de los Niveles de Servicio.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá:

- I. Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al “**USUARIO**”, que incluirá su calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes para informes que destinen a la prestación del servicio de informes. Para el servicio de informes, la capacitación deberá de ser al menos en forma trimestral.
- II. Calendario de evaluaciones al personal del servicio de informes de los “**CC**”. Las evaluaciones serán proporcionadas por “**LA SECRETARÍA**”. La calificación mínima aprobatoria para los agentes de primer nivel será de 60 sobre 100; mientras que para los de segundo nivel será de 80 sobre 100.
- III. Plan de crecimiento de posiciones que contendrá la planificación en caso de incremento o decremento en la demanda del servicio para que no se vea afectada la atención brindada por los “**CC**”, misma que contendrá la cantidad estimada de posiciones y personal que les permita cumplir con los niveles de servicio establecidos.

“**LA SECRETARÍA**” podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o de la información prestada por los agentes asignados al servicio de informes, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos que a su juicio no cumpla con la calidad en el servicio requerida. Esta verificación se realizará a través de monitoreo practicados por “**LA SECRETARÍA**” derivados del análisis del audio de las llamadas y sus respectivas grabaciones, así como por quejas recibidas por parte de los “**USUARIOS**” o de las “**DELEGACIONES**” de “**LA SECRETARÍA**”.

5.2 PLANTILLA Y PERFIL DE PERSONAL.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” presentará a más tardar 5 días hábiles previos al inicio de la prestación de los servicios, la plantilla de todo el personal propuesto para el servicio objeto del documento adjuntando el expediente de cada trabajador contratado.

El expediente estará integrado con **el currículum**, copia simple del último comprobante de estudios, copia de una identificación oficial, copia del comprobante de domicilio y una copia del alta del trabajador ante el Instituto Mexicano del Seguro Social a nombre del “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”

5.2.1 ADMINISTRADOR DE PROYECTO (EJECUTIVO DE CUENTA),

Tendrá a su cargo a los Gerentes de Operación y Calidad del servicio objeto del presente documento. Será el punto de contacto con “**LA SECRETARÍA**” para proporcionar la información operativa de los “**CC**”, como reportes, grabaciones. Tendrá juntas recurrentes para reportar a “**LA SECRETARÍA**” el estatus del servicio. Este perfil tendrá las cualidades necesarias para la toma de decisiones en relación del servicio y deberá de estar capacitado para resolver cualquier tipo de asunto tanto administrativo u operativo.

Para este perfil es necesario que se acredite haber cursado estudios mínimos de licenciatura o ingeniería, por lo que se deberá demostrar con su propuesta técnica la constancia académica o certificado con el grado académico solicitado.

La experiencia deberá ser de al menos un año en la atención de “**USUARIOS**” vía telefónica. La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación, mismas que deberán ser firmadas por el interlocutor o representante legal del cliente al que le fue prestado el servicio que avale lo siguiente:

- Experiencia mínima de al menos 1 año en Administración de Proyectos, en la Administración Pública, Federal y / o Iniciativa Privada.
- Datos de contacto del representante legal o interlocutor de la sociedad, entidad o dependencia a la que se le brindo el servicio (nombre y cargo dentro de la sociedad, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico).
- Datos de contacto de la sociedad, entidad o dependencia para la que prestó el servicio por el que se otorga la carta de recomendación (Razón social, dirección y teléfono).
- Nombre del Administrador de Proyecto o responsable del proyecto a favor del que se expide la carta.
- Descripción y duración del proyecto que coordinó el Administrador del Proyecto, precisando las fechas durante las que se llevó a cabo el proyecto objeto de la recomendación.
- Que se recomienda el trabajo del administrador del proyecto en virtud de haber participado en una campaña de atención telefónica.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá de presentar con su propuesta técnica la documentación que acredite la experiencia de este perfil así como la acreditación de la preparación arriba señalada.

La plantilla completa y los expedientes del personal restante se entregarán por parte de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” a más tardar 5 días hábiles previos al inicio de la prestación de los servicios.

“**LA SECRETARÍA**” podrá verificar los datos asentados en la(s) carta(s) de recomendación que presente “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” como parte de su propuesta técnica.

5.2.2. Gerente de Operación: Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio objeto del presente documento para que opere de manera correcta. “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” designara al menos 2 gerentes de operación por cada “**CC**”, ya que es necesario un Gerente para el servicio de programación de citas y otro Gerente para el servicio de Informes.

Para este perfil es necesario que se acredite junto con su propuesta técnica la experiencia tanto para el gerente de operación de citas y para el gerente de operación de informes, en ambos casos deberán haber cursado estudios mínimos de licenciatura o ingeniería, por lo que se deberá demostrar con las constancias académicas o certificados con

el grado académico solicitado, en caso que el certificado académico sea emitido en idioma distinto al español, deberá de acompañarse, en formato original, traducido al español.

La experiencia deberá ser de al menos un año en la atención de **“USUARIOS”** vía telefónica en servicios similares a los requeridos en el presente documento. La experiencia será demostrada mediante la presentación de las cartas de recomendación junto con su propuesta técnica, otorgadas por clientes previos de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** mismas que deberán estar firmadas por el interlocutor o representante legal del cliente al que le fue prestado el servicio, que avale lo siguiente:

- Datos de contacto del representante legal o interlocutor de la sociedad, entidad o dependencia a la que se le brindo el servicio (nombre y cargo dentro de la sociedad, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico).
- Datos de contacto de la sociedad, entidad o dependencia para la que prestó el servicio por el que se otorga la carta de recomendación (Razón social, dirección y teléfono).
- Nombre del Gerente de Operación a favor del que se expide la carta.
- Descripción y duración del proyecto donde el recomendado fungió como Gerente de Operación, precisando las fechas durante las que se llevó a cabo el proyecto objeto de la recomendación.
- Que se recomienda el trabajo del Gerente de Operación en virtud de haber participado en campañas de atención telefónica

“LA SECRETARÍA” podrá verificar los datos asentados en la(s) carta(s) de recomendación que presente **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**

5.2.3. Gerente de Calidad: Será responsable del monitoreo de calidad del servicio. Será su responsabilidad detectar áreas de oportunidad mediante el análisis de los datos obtenidos durante la operación del servicio objeto del presente documento. Para este perfil es necesario que se acredite junto haber cursado estudios mínimos de licenciatura o ingeniería, por lo que se deberá demostrar con la constancia con el grado académico solicitado, en caso que el certificado académico sea emitido en idioma distinto al español, deberá de acompañarse, en formato original, traducido al español.

La experiencia deberá ser de al menos un año en la atención de **“USUARIOS”** vía telefónica en servicios similares a los requerido en el presente documento. La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación acompañadas de su propuesta técnica, mismas que deberán ser firmadas por el interlocutor o representante legal del cliente al que le fue prestado el servicio que avale lo siguiente:

- Datos de contacto del representante legal o interlocutor de la sociedad, entidad o dependencia a la que se le brindo el servicio (nombre y cargo dentro de la sociedad, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico).
- Datos de contacto de la sociedad, entidad o dependencia para la que prestó el servicio por el que se otorga la carta de recomendación (Razón social, dirección y teléfono).
- Nombre del Gerente de Calidad a favor del que se expide la carta.
- Puesto o cargo igual, y que ocupó la persona a favor de la que se expide la carta.
- Descripción y duración del proyecto donde el recomendado fungió como Gerente de Calidad, así como las fechas durante las que se llevó a cabo el proyecto objeto de la recomendación.
- Que se recomienda el trabajo del Gerente de Operación en virtud de haber participado en una campaña de atención telefónica.

“LA SECRETARÍA” podrá verificar los datos asentados en la(s) carta(s) de recomendación que presente **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**

5.2.4. Supervisor: Será responsable del buen desempeño de los agentes de los **“CC”** durante las horas de operación, monitorea las llamadas, auxilia y capacita a los agentes, asegurándose de que éstos comprendan adecuadamente la información utilizada en el servicio objeto del presente documento para asegurar la calidad. Deberá de haber por lo menos un supervisor por cada 20 agentes.

Para este perfil **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** proporcionará un supervisor por cada 20 agentes dedicados al servicio de programación de citas y otro supervisor por cada 20 agentes dedicados al servicio de informes.

El supervisor para el servicio de informes cuenta con estudios mínimos de licenciatura o ingeniería, titulado o carrera trunca, por lo que se deberá demostrar con la constancia académica o certificado con el grado académico solicitado.

El supervisor para el servicio de programación de citas, cuenta con estudios mínimos de nivel bachillerato o carrera trunca, por lo que se deberá demostrar con la constancia académica o certificado con el grado académico solicitado.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, presenta la documentación solicitada en este punto, 5 días hábiles previos al inicio de la prestación del servicio, junto con la plantilla de todo el personal propuesto para el servicio.

5.2.5. AGENTE PARA EL SERVICIO DE PROGRAMACIÓN DE CITAS Y/O PRIMER NIVEL DE INFORMES (AGENTE BÁSICO O ESTÁNDAR)

Los agentes para el servicio de programación de citas y/o primer nivel de informes (agente básico o estándar), deben acreditar haber cursado estudios mínimos a nivel bachillerato o carrera trunca.

Si durante la vigencia del servicio, se presentan cambios en los agentes destinados a la prestación del servicio de programación de citas y/o primer nivel de informes (agente básico o estándar), la persona que lo sustituya cumplirá con la misma o mayor experiencia, preparación académica y manejo de herramientas.

Dichos cambios serán notificados por escrito a **“LA SECRETARÍA”** a mes vencido, adjuntado el expediente respectivo.

“LA SECRETARÍA” se reserva el derecho de solicitar cualquier cambio al personal de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** que considere pertinente, dicha solicitud se efectuará por escrito y el cambio o sustitución se deberá realizar a más tardar 5 días hábiles posteriores a la petición.

5.2.6. PARA EL SERVICIO DEL SEGUNDO NIVEL DE INFORMES (AGENTE ESPECIALIZADO).

Los agentes para el servicio del segundo nivel de informes (agente especializado), deben acreditar haber cursado estudios mínimos de licenciatura o ingeniería, titulado o carrera trunca, por lo que se deberá demostrar con la constancia académica o certificado con el grado académico solicitado.

Si durante la vigencia del servicio, se presentan cambios en los agentes destinados a la prestación del servicio del segundo nivel de informes, la persona que lo sustituya cumplirá con la misma o mayor experiencia, preparación académica y manejo de herramientas.

Dichos cambios serán notificados por escrito a **“LA SECRETARÍA”** a mes vencido, adjuntado el expediente respectivo.

“LA SECRETARÍA” se reserva el derecho de solicitar cualquier cambio al personal de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** que considere pertinente, dicha solicitud se efectuará por escrito y el cambio o sustitución se deberá realizar a más tardar 5 días hábiles posteriores a la petición.

5.3 CAPACITACIÓN DE PERSONAL.

La capacitación será responsabilidad de forma conjunta entre **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** y **“LA SECRETARÍA”**. Dicha capacitación tendrá el siguiente esquema:

5.3.1. CAPACITACIÓN A SUPERVISORES DE PROGRAMACIÓN DE CITAS

Esta capacitación se aplica cuando lo requiera **“LA SECRETARÍA”**, y se impartirá por personal de **“LA SECRETARÍA”** a través de la Dirección General de Delegaciones, a discreción de los que ella designe al efecto, en las instalaciones de ésta, o bien en las instalaciones del **“CC”** sobre la funcionalidad de la aplicación para la programación de citas de **“LA SECRETARÍA”**. Si la ubicación es distinta a la de los **“CC”**; los gastos generados por el traslado del personal correrán a cargo de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**. En caso de que **“LA SECRETARÍA”** así lo requiera, **“EL PRESTADOR**

DEL SERVICIO” deberá de proporcionar el servicio de proyección y equipo de cómputo con acceso a Internet para los asistentes.

Los supervisores se encargarán de transmitir los conocimientos adquiridos a los agentes de programación de citas.

5.3.2. CAPACITACIÓN A SUPERVISORES PARA INFORMES.

Esta capacitación se impartirá, en forma trimestral, por parte de **“LA SECRETARÍA”**. Con base en los reportes de quejas así como de las observaciones al servicio que se obtenga por parte de los monitoreo del servicio, **“LA SECRETARÍA”** desarrollará los temas a capacitar. La capacitación será impartida por personal de **“LA SECRETARÍA”** a través de la Dirección General de Delegaciones, a discreción de los que ella designe al efecto, en las instalaciones que acuerden **“LA SECRETARÍA”** y **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, y se aplicará una evaluación para garantizar el conocimiento adquirido.

En los casos donde algún supervisor para informes no obtenga la calificación mínima requerida por **“LA SECRETARÍA”**, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá de sustituirlo en forma inmediata por otro supervisor que acredite la evaluación de conocimientos que al efecto haya sido diseñada por **“LA SECRETARÍA”**.

Los supervisores se encargarán de capacitar a los agente de informes, mismos que serán evaluados por **“LA SECRETARÍA”** en las instalaciones de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** en las fechas que sean definidas por **“LA SECRETARÍA”**. En caso de que algún operador no apruebe la evaluación conforme a la métrica definida por **“LA SECRETARÍA”**, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá de sustituirlo en forma inmediata por otro operador que acredite la evaluación de conocimientos que al efecto haya sido diseñada por **“LA SECRETARÍA”**.

5.3.3. CAPACITACIÓN PARA AGENTES ESPECIALIZADOS DE INFORMES.

Esta capacitación se impartirá, en forma trimestral, por parte de **“LA SECRETARÍA”**. Con base en los reportes de quejas así como de las observaciones al servicio que se obtenga por parte del monitoreo del servicio, **“LA SECRETARÍA”** desarrollará los temas a capacitar. La capacitación será impartida por personal de **“LA SECRETARÍA”** a través de la Dirección General de Delegaciones, a discreción de los que ella designe al efecto, en las instalaciones que acuerden **“LA SECRETARÍA”** y **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, y se aplicará una evaluación para garantizar el conocimiento adquirido.

En los casos donde algún agente especializado de informes, no obtenga la calificación mínima requerida por **“LA SECRETARÍA”**, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá de sustituirlo en forma inmediata por otro agente especializado de informes que acredite la evaluación de conocimientos que al efecto haya sido diseñada por **“LA SECRETARÍA”**.

5.4 ROTACIÓN DE PERSONAL

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” es el responsable de ejecutar todas las tareas relacionadas con los movimientos en las posiciones de servicio, esto es altas, bajas y cambios a la plantilla del servicio.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” tendrá un porcentaje de rotación de personal que no será mayor del 3% (tres por ciento) mensual del total de los agentes, para lo cual se requiere la entrega a **“LA SECRETARÍA”** del reporte mensual con la relación y los movimientos de altas y bajas de personal asignado al servicio objeto del presente documento, junto con los respectivos expedientes del personal de nuevo ingreso, así como copia del alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” presentará el reporte de altas y bajas de manera mensual, los primeros 5 días hábiles del mes. En caso de no presentar dicho reporte, se le tendrá por reconocido el porcentaje de rotación mayor al 5% y 3% según sea el caso, en dicho mes y se hará acreedor a la deducción al pago que se señala.

En caso de que “**LA SECRETARÍA**” así lo solicite, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” será responsable de realizar la baja de algún agente o de cualquier otra persona que esté incluida en el servicio objeto del presente documento cuando considere que ésta no reúne el perfil solicitado o se haya corroborado que el servicio prestado no cumple con la calidad mínima requerida.

En caso de que el Prestador del Servicio realice cambios de agentes de campaña, estos cambios serán considerados como bajas, y deberán de reflejarse en los reportes de rotación correspondientes.

En el punto 5.6. Referente a los **NIVELES DE SERVICIO SOBRE LOS RECURSOS HUMANOS**, se especifica la fórmula de cálculo para rotación de personal.

5.5. REPORTES RELACIONADOS A LOS RECURSOS HUMANOS.

De manera mensual.

I. Reporte de relación de movimientos de altas y bajas del personal asignado al servicio objeto del presente documento.

- Nombre.
- Puesto. (actividad al que está asignado el agente/supervisor, como ejemplo, Programación de citas y primer nivel de informes, Información de segundo nivel y/o Supervisor de Informes)
- Identificación del agente en el sistema,
- Fecha de ingreso. En caso de ser personal de nuevo ingreso se deberá de acompañar con una copia del alta del trabajador ante El Instituto Mexicano Del Seguro Social
- Fecha de baja. (En su caso)
- Número de agentes al principio del mes
- Número de agentes al final del mes

De manera bimestral, copias de los comprobantes del pago de las cuotas obrero patronales efectuadas “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” entregará los reportes vía correo electrónico y respaldados en CD en formato de hoja de cálculo y de texto plano, con la frecuencia que se señala en los mismos de manera obligatoria.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” entregará los reportes obligatorios mensuales a “**LA SECRETARÍA**” por medio del funcionario de la Dirección General de Delegaciones quien sea designado por el Director General de Delegaciones, o quien lo sustituya en el encargo.

Los reportes obligatorios mensuales deberán entregarse a más tardar 5 días hábiles posteriores al último día del mes que se reporta.

Si los reportes no se entregan en los tiempos establecidos en el presente documento y/o cuando lo solicite “**LA SECRETARÍA**” se aplicará una pena convencional por cada vez que no se cumplan dichos tiempos. Así también, si los anteriores reportes no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento y/o como “**LA SECRETARÍA**” lo solicite, se aplicará una deducción al pago por cada ocasión que se incumpla.

5.6. NIVELES DE SERVICIO SOBRE LOS RECURSOS HUMANOS.

Tipo de Nivel de Servicio	Nivel a cumplir	Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio
I. Rotación del Personal de citas y primer nivel de informes	La rotación del personal asignado al servicio deberá ser menor o igual al 5% en el transcurso de un mes.	Se entiende por rotación el total de bajas del personal asignado al servicio por mes entre el promedio de agentes telefónicos activos en el mes. Fórmula de cálculo: (Altas + bajas) / (agentes inicio del mes más + agentes al final del mes)
II. Rotación del personal de segundo nivel de informes	La rotación del personal asignado al servicio deberá ser menor o igual al 3% en el transcurso de un mes.	Se entiende por rotación el total de bajas del personal asignado al servicio para proporcionar informes en un segundo nivel por mes entre el promedio de agentes telefónicos especializados activos en el mes. Fórmula de cálculo: (Altas + bajas) / (agentes inicio del mes más + agentes al final del mes)

6. FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” considerará que el costo por minuto de llamada de entrada tiene el mismo costo por minuto de una llamada de salida, sin embargo se señalan de manera separada debido a que las consideraciones para pago deben de tomarse de la descripción que se hace a continuación.

La facturación referente al tráfico de llamadas se realizará por los siguientes conceptos en cada uno de los servicios solicitados y “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” contemplará los puntos señalados de acuerdo al concepto correspondiente:

Servicio	Atención de llamadas para información de Nivel 1 sobre los requisitos para el trámite de pasaporte	Atención de llamadas para información de Nivel 2 sobre los requisitos para el trámite de pasaporte	Atención de llamadas de entrada con un supervisor	Atención de llamadas para programar una cita para el trámite de pasaporte
Conceptos de facturación	Minuto efectivo de llamada de entrada/salida + Posición efectiva por hora, para llamadas de entrada/salida	Minuto efectivo de llamada de entrada/salida + Posición efectiva por hora, para llamadas de entrada/salida	Minuto efectivo de llamada de entrada	Minuto efectivo de llamada de entrada/salida + Posición efectiva por hora, para llamadas de entrada/salida

Se precisa que los pagos correspondientes, se realizarán una vez que concluya el periodo de transición y el servicio se encuentre implementado y operando.

6.1. MINUTO EFECTIVO DE LLAMADA DE ENTRADA/SALIDA (UNIDAD DE MEDIDA: MINUTO).

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá de considerar para el cálculo de la cotización del presente concepto las siguientes volumetrías (Incluye llamadas de citas e informes):

CONCEPTO	VOLUMEN MÍNIMO MENSUAL	VOLUMEN MÁXIMO MENSUAL
MINUTOS DE ENTRADA/SALIDA	1,310,849	2,621,698

Es importante señalar que las cantidades antes mencionadas, son únicamente referenciales para efectos de cotización para "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

6.1.1 CONSIDERACIONES SOBRE LAS LLAMADAS DE ENTRADA.

- Se considera como minutos efectivos de llamada de entrada, el tiempo que dura la misma a partir de la contestación de la grabación del "IVR" en fracciones de minuto, es decir, si el tiempo de una llamada a partir de la contestación de la grabación del "IVR" fue de 5 minutos 15 segundos, entonces el tiempo en minutos efectivos de la llamada será igual a 5.25 minutos.
- El promedio máximo de duración por llamada con agente, del total de las llamadas efectivamente atendidas por agente mensualmente no excederá de los niveles de servicio establecidos en el numeral 1.1.2.4. NIVELES DE SERVICIO, DEL SERVICIO DE LLAMADAS DE ENTRADA Y LLAMADAS DE SALIDA.
- No se facturarán las llamadas menores a 6 segundos.
- No se facturarán las llamadas con duración mayor a 30 minutos.
- No se facturarán las llamadas efectuadas por el proveedor del servicio al 01 800.
- "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá de considerar en reportar de manera puntal todas aquellas altas y bajas de los agentes a mes vencido, en caso de no ser reportados los cambios correspondientes no serán pagadas las horas de ocupación y tráfico de los operadores no reportados.

6.1.2 CONSIDERACIONES SOBRE LAS LLAMADAS DE SALIDA.

- Se considera como minutos efectivos de llamada de salida, el tiempo que dura la misma a partir del momento que el "USUARIO" contesta en fracciones de minuto, es decir, si el tiempo de una llamada a partir de la contestación de un "USUARIO" fue de 2 minutos 10 segundos, entonces el tiempo en minutos efectivos de la llamada será igual a 2.17 minutos.
- El tiempo efectivo de una llamada iniciará a partir de la contestación del "USUARIO".
- El promedio máximo de duración por llamada con agente, del total de las llamadas efectivamente atendidas por agente mensualmente no excederá de los niveles de servicio establecidos en el numeral 1.1.2.4. NIVELES DE SERVICIO, DEL SERVICIO DE LLAMADAS DE ENTRADA Y LLAMADAS DE SALIDA.
- Si la llamada de salida es recibida por una contestadora automática, número telefónico ocupado, número telefónico erróneo, o no se encuentra la persona, el agente de los "CC" concluirá la llamada y no será cobrada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"

Para los casos de llamadas de entrada y llamadas de salida, "LA SECRETARÍA" considerará únicamente para pago las llamadas en las cuales el número telefónico de origen o destino tenga una longitud de 10 dígitos o los que se consideren como válidos según la marcación en territorio nacional.

"LA SECRETARÍA" podrá validar el origen y existencia de los números telefónicos de origen realizando pruebas de marcaje a los mismos.

No serán pagadas las llamadas de entrada y/o salida realizadas entre "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y "LA SECRETARÍA" generadas como parte de la operación de los CC.

No serán pagadas las llamadas de entrada y/o salida cuya duración sea superior a 30 minutos, de igual forma no serán consideradas para el cálculo de posición efectiva por hora.

6.2 POSICIÓN EFECTIVA POR HORA, PARA LLAMADAS DE ENTRADA/SALIDA.

Este concepto deberá cotizarse en el “Formato de Solicitud y Presentación de la Oferta Económica” del ANEXO “B” en el apartado correspondiente al servicio:

- ❖ A través de 01-800 o alguna otra línea con cargo a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” con agente básico o estándar.
- ❖ A través de 01-800 o alguna otra línea con cargo a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” con agente especializado.

Este concepto de facturación se paga por minuto de ocupación siempre y cuando los minutos de ocupación por hora o fracción de hora (minutos con agente) sean igual o mayor al 70% del tiempo de conexión por hora o fracción de hora. En caso de que existan horas o fracciones de hora de ocupación (minutos con agente) con un porcentaje de ocupación menor al estipulado, los minutos de ocupación (minutos con agente) no serán pagados por “LA SECRETARÍA” y únicamente será pagado lo correspondiente al tráfico.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá de considerar para el cálculo de la cotización del presente concepto las siguientes volumetrías:

CONCEPTO	VOLUMEN MÍNIMO MENSUAL	VOLUMEN MÁXIMO MENSUAL
minutos de ocupación con agente básico o estándar cuando los minutos De ocupación sean igual o mayor al 70% de tiempo de conexión por hora fracción de hora de ocupación.	926,634	1,853,26

Es importante señalar que las cantidades antes mencionadas, son únicamente referenciales para efectos de cotización para “Los prestadores de los servicios”.

Para informes se consideran los siguientes volúmenes máximos y mínimos por mes.

CONCEPTO	VOLUMEN MÍNIMO MENSUAL	VOLUMEN MÁXIMO MENSUAL
minutos de ocupación Con agente especializado cuando los minutos De ocupación sean igual o mayor al 70% de tiempo de conexión por hora fracción de hora de conexión.	240,925	481,849

Es importante señalar que las cantidades antes mencionadas, son únicamente referenciales para efectos de cotización para “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”.

El número de posiciones efectivas que tendrán los “CC” se determinará por el volumen de llamadas y el cumplimiento de los niveles de servicio señalados. Los incrementos y reducciones, tanto en el número de posiciones como en los horarios y días de atención, se harán respetando el costo unitario por minuto de ocupación por lo que, “LA SECRETARÍA” sólo pagará el monto correspondiente a las posiciones utilizadas. Lo anterior se verificará mediante los reportes descritos en el numeral 6.5 reportes de facturación del presente anexo técnico.

El diseño del servicio respecto a los incrementos y reducciones en el número de posiciones son responsabilidad exclusiva de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** por lo que se obliga a cumplir durante toda la vigencia del presente contrato a realizar los ajustes necesarios en la cantidad de posiciones para cubrir la demanda del servicio así como dar cumplimiento a los niveles de servicio del presente anexo.

Es importante señalar que las cantidades y volúmenes que se mencionan son únicamente referenciales para **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** (Unidad de medida: minutos).

El pago de este concepto se cubrirá por servicio mensual.

6.3 ATENCIÓN VÍA INTERNET CHAT

Este concepto deberá cotizarse en el **“Formato del ANEXO DOS”** en el apartado correspondiente al servicio:

CONCEPTO	VOLUMEN MÍNIMO MENSUAL DE INTERACCIONES	VOLUMEN MÁXIMO MENSUAL DE INTERACCIONES	PROMEDIO DE DURACIÓN POR INTERACCIÓN (MINUTOS)
SERVICIO DE CHAT	17,565	43,914	8

*Es importante señalar que las cantidades antes mencionadas, son únicamente referenciales para efectos de cotización para **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**.*

Este concepto de facturación se paga por servicio mensual.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” toma en cuenta que para su pago, tendrá que demostrar la prestación del servicio por medio del reporte indicado en el numeral 1.1.3.1 y que el servicio proporcionado contó con todas las características solicitadas en el presente documento para que el pago proceda.

Los servicios de infraestructura, personal, equipamiento, software, líneas telefónicas, licencias multimedia, etc., que serán requeridos para la prestación de los servicios, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** los integra dentro de los conceptos de facturación arriba descritos y solamente se pagará por los conceptos de facturación que se señalan.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá considerar como parte de sus costos del servicio de chat, el servicio de estrategia, planeación, gestión diaria, generación de contenidos, creatividad y administración de redes sociales, para contener, informar y dar soporte necesario a través de las mismas.

6.4 SERVICIO DE REDES SOCIALES

Este concepto deberá cotizarse en el Formato del **“ANEXO DOS”** en el apartado correspondiente al servicio:

Este concepto de facturación se paga por servicio mensual.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” toma en cuenta que para su pago, tendrá que demostrar la prestación del servicio por medio del reporte indicado en el numeral 1.1.4.1 y que el servicio proporcionado contó con todas las características solicitadas en el presente documento para que el pago proceda.

Los servicios de infraestructura, personal, equipamiento, software, líneas telefónicas, licencias multimedia, etc., que serán requeridos para la prestación de los servicios, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** los integra dentro de los conceptos de facturación arriba descritos y solamente se pagará por los conceptos de facturación que se señalan.

6.5 REPORTES DE FACTURACIÓN.

De manera diaria.

I. Reporte detallado de facturación que contenga los siguientes puntos:

- “**USUARIO**” de la posición (agente).
- Nombre completo del agente.
- Posición.
- Consecutivo de llamada
- Número telefónico de origen.
- NF.
- Fecha.
- Hora.
- Estado.
- Tiempo total (segundos).
- Tiempo de espera después de elegir la opción de ser atendido por un agente (segundos).
- Llamadas abandonadas después de elegir opción.
- Tiempo de llamada efectiva con agente.
- Costo de la llamada (no redondeado).
- Tipo de llamada (cita, información, salida).
- Tiempo de espera (hold) por llamada

II. Reporte detallado de ocupación que contenga los siguientes puntos:

- Agente.
- Fecha.
- Porcentaje de ocupación por cada bloque de hora.
- Tiempo de conexión del agente por cada bloque de hora.
- Tiempo efectivo de llamada con agente por cada bloque de hora.
- Tiempo total efectivo de llamada por agente.

De manera mensual.

I. Reporte detallado de facturación que contenga los siguientes puntos:

- “**USUARIO**” de la posición (agente).
- Nombre completo del agente.
- Posición.
- Número telefónico origen
- NF.
- Fecha.
- Hora.
- Estado.
- Tiempo total (segundos).
- Tiempo de espera después de elegir la opción de ser atendido por un agente (segundos).
- Llamadas abandonadas después de elegir opción.
- Tiempo de llamada efectiva con agente (segundos).
- Costo de la llamada (no redondeado).
- Tipo de llamada (información, salida)
- Tiempo de espera (hold) por llamada

II. Reporte detallado de ocupación que contenga los siguientes puntos:

- Agente.
- Fecha.
- Porcentaje de ocupación por cada bloque de hora.
- Tiempo de conexión del agente por cada bloque de hora.

- Tiempo efectivo de llamada con agente por cada bloque de hora.
- Tiempo total de conexión por agente.
- Tiempo total efectivo de llamada por agente.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” entregará los reportes vía correo electrónico y respaldados en CD en formato de hoja de cálculo y de texto plano, con la frecuencia que se señala en los mismos de manera obligatoria.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” entregará los reportes, logros y fallas como sustento para considerarse en el proceso de facturación, penalización y deducciones al pago.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” entregará los reportes diarios a “LA SECRETARÍA” por medio del funcionario de la Dirección General de Delegaciones quien sea designado por el Director General de Delegaciones, o quien lo sustituya en el encargo.

Los reportes diarios obligatorios deberán entregarse al día siguiente que se reporte. Los reportes diarios podrán entregarse vía correo electrónico, a las direcciones que señale “LA SECRETARÍA”.

7. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

7.1. OBLIGACIONES DE “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”

1. Prestar los servicios objeto de este documento, a partir del primer día de inicio de la prestación de los servicios, con las características y especificaciones señaladas en el presente anexo.
2. Instruir a su personal para que guarde la disciplina y el orden durante el desempeño de su trabajo y se comporte con respeto, atención y cortesía hacia los servidores públicos de “LA SECRETARÍA” y usuarios del servicio objeto del presente documento.
3. Obligar a su personal a que porte una identificación que le expedirá, que los acredite como sus empleados, siendo él responsable en todo caso, del mal uso que se llegue a hacer de estas identificaciones.
4. Atender de inmediato las observaciones que le haga el personal de la Dirección General de Delegaciones y de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de “LA SECRETARÍA”, con relación a la conducta inapropiada o falta de cumplimiento con el trabajo por parte de cualquier miembro de su personal en servicio y tomar en cada caso, la o las medidas necesarias para corregir la anomalía señalada y en general cualquier irregularidad.
5. Suministrar de manera permanente el servicio de almacenamiento, protección y seguridad de los registros de información generados por los servicios prestados, en una base de datos, la cual se apegará a los lineamientos del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) referentes a la Protección de Datos Personales. Asimismo, generará toda la información documental que sea necesaria para el respaldo de dicho servicio.
6. Suministrar el número de posiciones de servicio necesarios en función del volumen de llamadas para que sean atendidas de manera satisfactoria y de acuerdo a los niveles de servicio estipulados, considerando el crecimiento futuro para resolver los incrementos en las llamadas y prevenir quejas por concepto de llamadas tiradas.
7. Efectuar todas las gestiones legales y administrativas necesarias en lo referente a la operación y administración de los números telefónicos gratuitos 01-800. De la misma forma, y llegada la finalización del contrato que se suscriba cederá a “LA SECRETARÍA” y a quién ésta le indique, toda aquella documentación del proceso antes mencionado.
8. Proporcionar 2 (dos) “CC” geográficamente dispersos, ubicados en Estados de la República, garantizando el servicio entre ambos a través de mecanismos de redundancia que permitan enfrentar problemas técnicos y operativos para mantener en operación por lo menos uno de los “CC” en caso de presentarse alguna contingencia.

9. Proporcionar un mínimo de 400 (cuatrocientas) estaciones de trabajo exclusivas para la prestación del presente servicio, con la suma de ambos “CC”, con la infraestructura de telecomunicaciones que garantice que en el peor de los casos la operación se ejecute con al menos el 50% de la capacidad planeada.
10. **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** proveerá un enlace dedicado con redundancia en medios punto a punto tipo “Clear Channel”, adicionalmente el medio deberá contar con la capacidad de crecimiento bajo demanda en máximo 20 días hábiles a partir del momento de solicitarlo. Es responsabilidad de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** el proveer el enlace requerido y del ancho de banda adecuado para que sus **“CC”** puedan conectarse a la “aplicación para la programación de citas” propiedad de **“LA SECRETARÍA”** y cumplir con los niveles de servicio objeto del presente documento, es decir si en operación se observa saturación del enlace que afecta el cumplimiento de los niveles de servicio de El Prestador del Servicio, entonces es bajo la responsabilidad de éste último el incremento de ancho de banda correspondiente.. Dicho enlace será proporcionado en las instalaciones de **“LA SECRETARÍA”** en Ricardo Flores Magón No 2, Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc. Ciudad de México, CP. 06300 o donde ésta designe y se podrán solicitar hasta 4 cambios de ubicación de dicho enlace en la Ciudad de México o AMCM sin ningún costo para **“LA SECRETARÍA”**. La instalación del enlace se debe realizar en un plazo máximo de 8 (ocho) semanas, contadas a partir del día de la adjudicación del servicio o la solicitud de cambio de domicilio, y **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** tomara las medidas necesarias para garantizar los niveles de servicio durante los periodos de instalación o cambio. Mantener los niveles de servicio mencionados.
11. Entregar toda la documentación en los plazos y con los requerimientos indicados.
12. Entregar la totalidad de los reportes en los plazos y con los requisitos que le solicite **“LA SECRETARÍA”**
13. Proporcionar toda la información y/o documentación relacionada, que en su momento le requiera la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **“LA SECRETARÍA”** con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que practiquen, en términos de lo dispuesto por el artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
14. Prestar el servicio de llamadas de entrada.
15. Prestar el servicio de Llamadas de entrada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte.
16. Prestar el servicio de llamadas de entrada para programar una Cita para el trámite de pasaporte.
17. Prestar el servicio de llamadas de salida.
18. Prestar el servicio de chat.
19. Prestar el servicio de protección de los registros de información, Base de Datos.
20. Presentar los reportes obligatorios señalados en el presente documento.
21. Presentar la Plantilla de personal propuesto para el servicio en el plazo establecido.
22. Presentar al Administrador del Proyecto en los plazos establecidos.
23. Entregar la documentación correspondiente a la Migración del Servicio en los tiempos solicitados y con las condiciones requeridas.
24. Entregar las certificaciones, recertificaciones y auditorías solicitadas.
25. Deberá presentar por lo menos tres cartas de recomendación actualizadas y dirigidas a la **“LA SECRETARÍA”** con firma autógrafa que contenga los siguientes datos: Nombre de la institución o de la empresa que la emite, teléfonos y correo electrónico, nombre del contacto y cargo.
26. Proporcionar toda la información y/o documentación relacionada con el presente documento, que en su momento le requiera la Secretaría de la Función Pública y/o el Órgano Interno de Control en **“LA SECRETARÍA”** con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que practiquen, en términos de lo dispuesto por el artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

27. La Secretaría tendrá acceso irrestricto en todo momento a la información que genere **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**.

7.2. PENAS CONVENCIONALES Y/O DEDUCCIONES DE PAGO

- a) Pena convencional: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no tiene habilitado y en operación el 1 de enero del 2017, a las 7:59 horas, el equipo conforme a lo establecido en el numeral 3. REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA con excepción del inciso b) del numeral 3.1 INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y DEL CENTRO DE CÓMPUTO, EN RELACIÓN, del presente Anexo **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una pena convencional equivalente al 0.5% (cero punto cinco por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura de cada uno de los servicios del mes en que corresponda el incumplimiento, por cada hora natural de atraso, desde el incumplimiento y hasta que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cumpla con la obligación correspondiente.
- b) Pena convencional: Si **“El Prestador del Servicio adjudicado”** no tiene habilitado y en operación el 1 de enero del 2017, a las 7:59 horas, el servicio de llamadas de entrada, conforme a lo establecido en el numeral 1.1.1 Llamadas de entrada del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una pena convencional equivalente al 1.0% (uno por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura de cada uno de los servicios del mes en que corresponda el incumplimiento, por cada hora natural de atraso, desde el incumplimiento y hasta que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cumpla con la obligación correspondiente.
- c) Pena convencional: Si **“El Prestador del Servicio adjudicado”** no entrega la información con los tiempos establecidos en el numeral 2.8. Fase de Transición / Migración del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una pena convencional equivalente al 10% (diez por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura de cada uno de los servicios del mes en que corresponda el incumplimiento por cada día hábil de atraso, desde el incumplimiento y hasta que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cumpla con la obligación correspondiente.
- d) Pena convencional: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** interrumpe el servicio de programación de citas mediante los **“CC”** por 1 (una) hora continua o proporcionalmente por cada fracción de hora posterior a la primera hora de interrupción del servicio en un día, dentro del horario comprendido de lunes a viernes de 7:59 a 20:00 horas y sábados de 8:59 a 16:00 horas, conforme lo señalado en el numeral 1.1.2.4 Niveles de Servicio de llamadas de entrada y llamadas de salida, sub numeral XX del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una pena equivalente al 1.0% (uno por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio del mes en que corresponda el incumplimiento por cada hora natural o fracción en que se encuentre interrumpido el servicio y hasta que cumpla con la obligación, y será cubierta por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** mediante el **“Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos, esquema e5cinco”** ante alguna de las instituciones bancarias, acreditando dicho pago con la entrega del recibo bancario a la Dirección General de Delegaciones de **“LA SECRETARÍA”** **“LA SECRETARÍA”** comprobará el incumplimiento por medio de: i) conforme a la matriz de escalamiento ii) notificación mediante correo electrónico al Administrador del Proyecto de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** en el que se indique la hora de apertura y cierre/solución de incidente; iii) reportes que realicen las Delegaciones de **“LA SECRETARÍA”** mediante correo electrónico o vía telefónica en los que se indique la falla y duración de la misma; y iv) las quejas de usuarios del servicio en el que se indique la no disponibilidad del servicio y por cualquier otro medio.
- e) Pena convencional: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** interrumpe el servicio de informes mediante los **“CC”** por 1 (una) hora continua o proporcionalmente por cada fracción de hora posterior a la primera hora de interrupción del servicio en un día, dentro del horario comprendido de lunes a viernes de 7:59 a 20:00 horas y sábados de 8:59 a 16:00 horas, conforme lo señalado en el numeral 1.1.2.4 Niveles de Servicio de llamadas de

entrada y llamadas de salida, sub numeral XXI del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una pena equivalente al 1.0 % (uno por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio del mes en que corresponda el incumplimiento por cada hora natural o fracción en que se encuentre interrumpido el servicio y hasta que cumpla con la obligación, y será cubierta por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** mediante el “Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos, esquema e5cinco” ante alguna de las instituciones bancarias, acreditando dicho pago con la entrega del recibo bancario a la Dirección General de Delegaciones de **“LA SECRETARÍA”**. **“LA SECRETARÍA”** comprobará el incumplimiento por medio de: i) reportes conforme a la matriz de escalamiento ii) notificación mediante correo electrónico al Administrador del Proyecto de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, en el que se indique la hora de apertura y cierre/solución de incidente; iii) reportes que realicen las Delegaciones de **“LA SECRETARÍA”** mediante correo electrónico o vía telefónica en los que se indique la falla y duración de la misma; y iv) las quejas de usuarios del servicio en el que se indique la no disponibilidad del servicio y por cualquier otro medio.

- f) Pena convencional: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** interrumpe el servicio de Chat por 1 (una) hora continua o proporcionalmente por cada fracción de hora posterior a la primera hora de interrupción del servicio en un día, dentro del horario comprendido de lunes a viernes de 7:59 a 20:00 horas y sábados de 8:59 a 16:00 horas, conforme lo señalado en el numeral 1.1.3.3 Horario del servicio de chat del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una pena equivalente al 1% (uno por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio del mes en que corresponda el incumplimiento por cada hora natural o fracción en que se encuentre interrumpido el servicio y hasta que cumpla con la obligación, y será cubierta por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** mediante el “Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos, esquema e5cinco” ante alguna de las instituciones bancarias, acreditando dicho pago con la entrega del recibo bancario a la Dirección General de Delegaciones **“LA SECRETARÍA”** . **“LA SECRETARÍA”** comprobará el incumplimiento por medio de: i) reportes conforme a la matriz de escalamiento; ii) notificación mediante correo electrónico al Administrador del Proyecto de “El Prestador del Servicio adjudicado” , en el que se indique la hora de apertura y cierre/solución de incidente; iii) reportes que realicen las Delegaciones de **“LA SECRETARÍA”** mediante correo electrónico o vía telefónica en los que se indique la falla y duración de la misma; y iv) las quejas de usuarios del servicio en el que se indique la no disponibilidad del servicio y por cualquier otro medio.
- g) Pena convencional: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cumple con la entrega de los certificados 10 días hábiles posteriores a la fecha de término de vigencia de los mismos como se establece en el numeral 2.9 Documentación a entregar durante la vigencia del servicio del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una pena convencional equivalente al 5% (cinco por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura de cada uno de los servicios del mes en que corresponda el incumplimiento por cada día natural de atraso, contados a partir de la fecha del inicio del incumplimiento y hasta que cumpla satisfactoriamente con la obligación correspondiente.
- h) Pena convencional: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, no realiza la sustitución del Administrador de Proyecto en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha de solicitud de remplazo de **“LA SECRETARÍA”** de acuerdo a lo señalado en el numeral 2.4. del presente Anexo Responsable para la Administración del Contrato, **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una pena equivalente al 2.0% (dos por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura de cada uno de los servicios del mes en que corresponda el incumplimiento, por cada día natural de atraso, desde el incumplimiento y hasta que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cumpla con la obligación correspondiente.

- i) Pena convencional: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no presenta la plantilla de todo el personal en un plazo no mayor a 5 días hábiles previos al inicio de la prestación de los servicios, de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.2. del presente Anexo Plantilla y perfil de personal, **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una pena equivalente al 0.5% (cero punto cinco por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura de cada uno de los servicios del mes en que corresponda el incumplimiento, por cada día natural de atraso, desde el incumplimiento y hasta que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cumpla con la obligación correspondiente.
- j) Pena convencional: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no tiene habilitado y en operación durante la vigencia del contrato y en los tiempos establecidos, los centros de contacto solicitados, los servicios establecidos, el equipamiento requerido y/o los documentos detallados en el numeral 3. REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una pena convencional equivalente al 0.5% (cero punto cinco por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura de cada uno de los servicios del mes en que corresponda el incumplimiento, por cada hora natural de atraso, desde el incumplimiento y hasta que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cumpla con la obligación correspondiente.
- k) Pena convencional: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** supera el tiempo máximo establecido de 8 (ocho) semanas a partir de la fecha de adjudicación para poner en operación el enlace y la consola de supervisor con las características y obligaciones solicitadas en el numeral 3.1 INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y DEL CENTRO DE CÓMPUTO, EN RELACIÓN inciso b) del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una pena convencional equivalente al 0.5% (cero punto cinco por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura de cada uno de los servicios del mes en que corresponda el incumplimiento, por cada hora natural de atraso, desde el incumplimiento y hasta que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cumpla con la obligación correspondiente.
- l) Pena convencional: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no tiene habilitado y en operación el enlace y la consola de supervisor durante la vigencia del contrato, en los tiempos establecidos, con las características y obligaciones solicitadas en el numeral 3.1 INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y DEL CENTRO DE CÓMPUTO, EN RELACIÓN inciso b) del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una pena convencional equivalente al 0.5% (cero punto cinco por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura de cada uno de los servicios del mes en que corresponda el incumplimiento, por cada hora natural de atraso, desde el incumplimiento y hasta que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cumpla con la obligación correspondiente.
- m) Pena convencional: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no apertura calendario para la programación de citas para alguna de las Delegaciones u oficinas de enlace de acuerdo a las solicitudes que realice **“LA SECRETARÍA”** así como a lo señalado en el numeral 4.4. del presente Anexo **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una pena convencional equivalente al 2% (dos por ciento) por cada Delegación y/u oficina de enlace en que se presente esta situación calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio del mes en que corresponda el incumplimiento.

Las penas que anteceden serán cubiertas por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** mediante “Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos, esquema e5cinco” ante alguna de las instituciones bancarias, acreditando dicho pago con la entrega del recibo bancario a la Dirección General de Delegaciones de **“LA SECRETARÍA”**.

- n) Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** interrumpe el servicio de acceso, extracción, visualización y exportación de información o alguna otra funcionalidad que la **“LA SECRETARÍA”** requiera de cualesquiera de las bases de datos utilizadas por alguna herramienta que solicite **“LA SECRETARÍA”**, conforme lo señalado en los numerales 1.1.5.2. Niveles de servicio Fracción I de los registros de información del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción al pago del 0.5% (cero punto cinco por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura de cada uno de los servicios del mes en que corresponda el incumplimiento, por cada ocasión en que ocurra, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.

- o) Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no implementa las medidas de seguridad y custodia necesarias para proteger la base de datos, conforme lo señalado en el numeral 1.1.5.2 Niveles de Servicio Fracción II del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción al pago del 10% (diez por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura de cada uno de los servicios del mes en que corresponda el incumplimiento por cada ocasión en que ocurra, , misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
- p) Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** supera el abandono de llamadas de entrada en un promedio del 5% (cinco por ciento) mensual, conforme lo señalado en el numeral 1.1.2.4 Niveles de Servicio de llamadas de entrada y llamadas de salida, sub numerales I,II,III y IV del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción del 5.0% (cinco por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio en que haya ocurrido el incumplimiento, por cada ocasión en que ocurra, , misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
- q) Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no vincula al menos un identificador de llamada en la aplicación para la programación de citas de “la Secretaría” para cualquiera de los servicios señalados en los numerales 1.1.1. Servicio de llamadas de entrada, 1.1.2. Servicio de llamadas de salida. conforme lo señalado en el numeral 1.1.2.4. Niveles de servicio del servicio de llamadas de entrada y llamadas de salida del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción del 3.0% (tres por ciento) sobre el importe mensual total de la factura del servicio en que haya ocurrido el incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
- r) Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cumple, participa, ayuda o colabora con lo requerido en la etapa de Migración así como con las características establecidos en al numeral 2.8. Fase de Transición/Migración, del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le impondrá una deducción al pago equivalente al 10% (diez por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura de cada uno de los servicios del mes en que corresponda el incumplimiento por cada ocasión en que ocurra, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
- s) Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** supera el 5% (cinco por ciento) de rotación mensual del personal asignado al servicio de programación de citas y primer nivel de informes , en contravención con lo señalado en el numeral 5.6. Niveles de servicio sobre los recursos humanos, inciso I. del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción del 3% (tres por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio en que haya ocurrido el incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
- t) Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** supera el 3% (tres por ciento) de rotación mensual del personal asignado al servicio para proporcionar información de segundo nivel referente al trámite de pasaporte, en contravención con lo señalado en el numeral 5.6. Niveles de servicio sobre los recursos humanos, inciso II. del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción del 5% (cinco por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio del mes en que corresponda el incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
- u) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cumple con el nivel de servicio referente a que se proporcione información sobre el trámite de pasaporte de manera correcta de acuerdo a la documentación entregada por **“LA SECRETARÍA”**, por algún operador del “CC”, conforme lo señalado en el numeral 1.1.2.4. Niveles de servicio del servicio de llamadas de entrada y llamadas de salida, subnumerales XXIII, XXIV, XXV y XXVI del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción al pago calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio en que haya ocurrido el incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago, conforme a lo siguiente: De 1 a 5 quejas y/o monitoreo de las grabaciones de las llamadas del servicio que se efectuó y/o monitoreo del servicio que se efectuó y/o por cualquier otro medio se aplicarán un 2%, De 6 a 10 quejas y/o monitoreo de las grabaciones de las llamadas del servicio que se efectuó y/o monitoreo del servicio que se efectuó y/o por cualquier otro medio

se aplicará un 3%, Más de 11 quejas y/o monitoreo de las grabaciones de las llamadas del servicio que se efectuó y/o monitoreo del servicio que se efectuó y/o por cualquier otro medio se aplicará un 5%.

- v) Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** asienta en forma incorrecta en al menos una (1) programación de cita, la información solicitada por la aplicación para la programación de citas, conforme al numeral 1.1.2.4. niveles de servicio, del servicio de llamadas de entrada y llamadas de salida, subnumeral XXIX del presente Anexo acreditándose el supuesto mediante quejas de los usuarios y confirmándose con la grabación del IVR y/o por el monitoreo de las grabaciones de las llamadas del servicio que se efectuó **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción al pago, equivalente al 2% (dos por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio del mes en que corresponda el incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
- w) Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no entrega los reportes señalados como obligatorios de los numerales 1.1.2.3., 1.1.3.1., 1.1.4.1., 1.1.5.1., 1.1.7., 5.5. y 6.5. y/o los reportes a solicitud de la Secretaría con las características indicadas en el presente Anexo y/o solicitadas por escrito por **“LA SECRETARÍA”** aplicará una deducción del 2.0% (dos por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura de cada uno de los servicios del mes en que corresponda el incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
- x) Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cumple con el nivel de servicio referente a que el 80% de las llamadas deben ser contestadas en menos de 20 segundos a partir de que el ciudadano elige una opción, conforme lo señalado en el numeral 1.1.2.4. Niveles de servicio del servicio de llamadas de entrada y llamadas de salida, subnumerales IX, X, XI y XII del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción del 5% (cinco por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio en que haya ocurrido el incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
- y) Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no mantiene el promedio mensual de duración por llamada atendida considerando el tiempo de conversación con operador, del total de las llamadas efectivamente atendidas con operador, conforme a los niveles de servicio señalados en el numeral 1.1.2.4. Niveles de servicio del servicio de llamadas de entrada y llamadas de salida, subnumerales V, VI, VII y VIII del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción del 3.0% (tres por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio en que haya ocurrido el incumplimiento, por cada ocasión en que ocurra, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
- z) Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cumple con el nivel de servicio referente al servicio de chat a que el 80% de las iteraciones de este servicio deberán ser contestadas en menos de 1 minuto conforme lo señalado en el numeral 1.1.3.2. Niveles de servicio del servicio de chat, subnumeral I, del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción al pago del 3.0% (tres por ciento) calculado sobre el importe mensual del servicio de chat del mes, por cada ocasión en que ocurra, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
- aa) Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cumple con el nivel de servicio referente a que no se presenten llamadas tiradas durante la prestación del servicio por saturación de líneas, conforme lo señalado en el numeral 1.1.2.4. Niveles de servicio del servicio de llamadas de entrada y llamadas de salida, subnumeral XXVIII, del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción al pago calculada sobre el importe mensual total de la factura de los servicios de atención de llamadas de entrada para solicitar informes Nivel 1, Nivel 2, atención con un supervisor y programación de citas del mes en que haya ocurrido el incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago, conforme a lo siguiente: De 1 a 5 quejas y/o monitoreo de las grabaciones de las llamadas del servicio que se efectuó y/o por cualquier otro medio se aplicarán un 2%, De 6 a 10 quejas y/o monitoreo de las grabaciones de las llamadas del servicio que se efectuó y/o por cualquier otro medio se aplicará un 3%, Más de 11 quejas y/o monitoreo de las grabaciones de las llamadas del servicio que se efectuó y/o por cualquier otro medio se aplicará un 5%.

- bb)** Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cumple con el nivel de servicio referente a que no realice el escalamiento de la llamada de manera correcta conforme a lo señalado en el numeral 1.1.2.4. Niveles de servicio del servicio de llamadas de entrada y llamadas de salida, subnumeral XXX, del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción al pago calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio del en que haya ocurrido el incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago, conforme a lo siguiente: De 1 a 5 quejas y/o monitoreo de las grabaciones de las llamadas del servicio que se efectuó y/o registros y reportes y/o monitoreo del servicio que se efectuó y/o por cualquier otro medio se aplicarán un 2%, De 6 a 10 quejas y/o monitoreo de las grabaciones de las llamadas del servicio que se efectuó y/o registros de la base de datos y reportes y/o monitoreo del servicio que se efectuó y/o por cualquier otro medio se aplicará un 3%, Más de 11 quejas y/o monitoreo de las grabaciones de las llamadas del servicio que se efectuó y/o registros y reportes y/o monitoreo del servicio que se efectuó y/o por cualquier otro medio se aplicará un 5%.
- cc)** **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cumple con el nivel de servicio referente al servicio de redes sociales atendiendo las solicitudes de la SRE conforme a los tiempos señalados que hagan referencia sobre el trámite de pasaporte, conforme lo señalado en el numeral 1.1.4.3. Niveles de servicio redes sociales, subnumeral I. del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción al pago calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio del mes en que corresponda el incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago, conforme a lo siguiente: De 1 a 5 quejas o por cualquier otro medio se aplicarán un 2%, De 6 a 10 quejas o por cualquier otro medio se aplicará un 3%, Más de 11 quejas o por cualquier otro medio se aplicará un 5%.
- dd)** Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cumple con el nivel de servicio referente a que no reporta las publicaciones que haya aparecido en redes sociales que hagan referencia sobre el trámite de pasaporte, conforme lo señalado en el numeral 1.1.4.3. Niveles de servicio redes sociales, subnumeral II. del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción al pago calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio del mes en que corresponda el incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago, conforme a lo siguiente: De 1 a 5 quejas o por cualquier otro medio se aplicarán un 2%, De 6 a 10 quejas o por cualquier otro medio se aplicará un 3%, Más de 11 quejas o por cualquier otro medio se aplicará un 5%.
- ee)** Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cumple con deshabilitar las bajas de agentes conforme a lo señalado en el numeral 4.1. ACCESO Y USO DE LA “APLICACIÓN PARA LA PROGRAMACIÓN DE CITAS”. **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción de \$50,000.00 (cincuenta mil pesos mexicanos 00/100 M.N.) por cada ocasión en que ocurra y será descontada de la factura pendiente de pago.
- ff)** Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cumple con el nivel de servicio referente a que el 80% de las interacciones deben cumplir con un tiempo de espera (hold) menor al 20% de la duración de la llamada a partir de que dé inicio la interacción con el “USUARIO”, conforme lo señalado en el numeral 1.1.2.4. Niveles de servicio del servicio de llamadas de entrada y llamadas de salida, subnumerales XVI, XVII, XVIII y XIX del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción del 3% (tres por ciento) calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio en que haya ocurrido el incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
- gg)** Deducción al pago: Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cumple con el nivel de servicio referente a las “quejas”, conforme lo señalado en el numeral 1.1.4.3. Quejas, subnumeral XXXI del presente Anexo, **“LA SECRETARÍA”** le aplicará una deducción al pago calculada sobre el importe mensual total de la factura del servicio en que haya ocurrido el incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago, conforme a lo siguiente: De 1 a 5 quejas o por cualquier otro medio se aplicarán un 2%, De 6 a 10 quejas o por cualquier otro medio se aplicará un 3%, Más de 11 quejas o por cualquier otro medio se aplicará un 5%.

7.3. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Conforme el artículo 48, fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a constituir una garantía indivisible por el cumplimiento fiel y exacto de todas y cada una de las obligaciones derivadas del presente documento, así como para responder por la calidad de los servicios y cualquier otra responsabilidad en los términos señalados en el mismo, mediante fianza expedida por compañía autorizada para ello, a favor de la Tesorería de la Federación por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato que se suscriba, en un plazo no mayor a 10 días naturales a partir de la fecha de la suscripción del contrato correspondiente.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” queda obligado a mantener vigente la fianza mencionada, en tanto permanezca en vigor contrato que se llegue a suscribir; en caso de que se otorgue prórroga para el cumplimiento del contrato que se llegue a suscribir y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme por autoridad competente, en la inteligencia de que dicha fianza sólo podrá ser cancelada mediante autorización expresa y por escrito de **“LA SECRETARÍA”**.

En caso de que **“LA SECRETARÍA”** decida prorrogar el plazo para la prestación de los servicios del contrato que se llegue a suscribir, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a garantizarlos, mediante una fianza en los mismos términos señalados y por el período prorrogado.

La fianza deberá presentarse en la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones, situada en Av. Plaza Juárez No. 20, Piso 10, Col. Centro, Delegación. Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México.

7.4 PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” garantizará a **“LA SECRETARÍA”** los servicios prestados en cuanto a calidad, infraestructura, capacidad técnica y de operación, por lo que responderá por los defectos y vicios ocultos del servicio objeto del presente documento durante la vigencia del mismo.

Asimismo, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** contará con una póliza de responsabilidad civil vigente durante la vigencia del presente documento; para lo cual, deberá exhibir original y copia para el expediente, de la póliza debidamente pagada, a más tardar en la fecha de inicio de los servicios. Este documento lo entregará en la Dirección General de Delegaciones de **“LA SECRETARÍA”**.

Dicha póliza deberá ser por un importe equivalente al 5% del monto máximo del contrato que se llegue a suscribir y cubrirá los posibles daños causados a los bienes propiedad de **“LA SECRETARÍA”** y/o terceros implicados.

Si ante cualquier evento o siniestro, esta cobertura resulta insuficiente, los gastos que queden sin cubrir serán por cuenta directamente de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” quedará obligado a mantener vigente la Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil mencionada, en tanto permanezca en vigor el presente servicio, y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

En caso de que **“LA SECRETARÍA”** decida prorrogar el plazo por la prestación de los servicios objeto del presente documento, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a presentar una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil en los mismos términos señalados y por el período prorrogado.

7.5 CONFIDENCIALIDAD

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a no divulgar a ningún tercero ajeno a las partes contratantes, ni utilizar la información proporcionada por **“LA SECRETARÍA”** en medio impreso, magnético o electrónico, así como toda la información que se genere y acuerde en cualquier forma, medio y/o motivo para el desarrollo de los servicios señalados y además, a tomar las medidas necesarias para salvaguardar la información que se le entregue y que produzca, de tal forma que ampare los intereses de **“LA SECRETARÍA”**; en el entendido de que dichas medidas no serán menores a aquellas que llevaría a cabo para conservar la confidencialidad de sus propios documentos.

Igualmente, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** acepta que en ningún momento podrá compartir con un tercero la información objeto de este documento proporcionada por **“LA SECRETARÍA”**. En caso de requerir llevar a cabo consulta con alguna otra persona ajena al presente documento, deberá informarlo a **“LA SECRETARÍA”**, a fin de que previamente se realice la formalización del convenio de confidencialidad que corresponda.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá observar los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, previstos en la citada Ley.

7.6 CAUSALES DE RESCISIÓN

- Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** transfiere en todo o en parte las obligaciones derivadas del documento de Condiciones generales del servicio y de características complementarias.
- Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cede los derechos de cobro derivados del contrato que se llegue a suscribir, sin contar con la conformidad previa por escrito de **“LA SECRETARÍA”**.
- Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** suspende o interrumpe sin causa justificada la prestación total o parcial de los servicios objeto del documento de Condiciones generales del servicio y de características complementarias, durante 48 horas consecutivas.
- Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **“LA SECRETARÍA”**.
- Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** divulga, transfiere o utiliza la información que conozca en el desarrollo del servicio contratado y/o de los datos personales derivados de la prestación del mismo, sin contar con la autorización expresa de **“LA SECRETARÍA”**.
- Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no inicia la prestación del servicio objeto al 100% (cien por ciento) conforme a las características, términos y condiciones establecidas a las 7:59 horas del 1 de enero del 2017.
- Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no cuenta con el equipamiento y la infraestructura tecnológica requerida, a las 7:59 horas del 1 de enero de 2017.
- Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no genera y entrega los reportes solicitados, y durante 2 (dos) ocasiones en reportes mensuales, durante la vigencia de la prestación del servicio.
- Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no presta los servicios o no cuenta con la infraestructura requerida por **“LA SECRETARÍA”**.
- Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no entrega la póliza de responsabilidad civil a más tardar 10 días naturales siguientes a la fecha de firma del contrato que se llegue a suscribir.
- Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no entrega dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de firma del contrato que se llegue a suscribir, la garantía de cumplimiento.
- Si **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no acepta pagar penalizaciones o no repara los daños o pérdidas, por argumentar que no le es directamente imputable, sino a uno de sus asociados o filiales o a cualquier otra causa que no sea de fuerza mayor o caso fortuito.
- Si la suma de las penas convencionales y/o deducciones al pago alcanza el 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato que se llegue a suscribir.
- Si el porcentaje de rotación mensual requerido por esta Secretaría señalado en los niveles de servicio es rebasado en tres ocasiones por año de servicio.

7.7 CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

“**LA SECRETARÍA**” y “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” no serán responsables de cualquier retraso o incumplimiento de este documento, que resulten de casos fortuitos o de fuerza mayor.

Se entiende por caso fortuito y de fuerza mayor aquellos hechos o acontecimientos ajenos a la voluntad de cualquiera de las partes, tales como huelgas y disturbios laborales, siempre y cuando no se haya dado causa o contribuido a ellos, motines, cuarentenas, epidemias, guerras (declaradas o no), bloqueos, disturbios civiles, insurrecciones e incendios.

La falta de previsión de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” que le impida el cabal cumplimiento de las obligaciones del presente documento, no se considerará caso fortuito o de fuerza mayor.

7.8 NOMBRE Y CARGO DEL SERVIDOR PÚBLICO DEL ÁREA RESPONSABLE DE ADMINISTRAR EL CONTRATO

Conforme al penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el C.P. Israel Soberanis Noguera, Director General de Delegaciones de “**LA SECRETARÍA**” o quien lo sustituya en el cargo, será el responsable de administrar y verificar el cumplimiento del presente documento.

En caso de que “**LA SECRETARÍA**” detecte que los servicios no cumplen con las especificaciones establecidas en el contrato que se llegue a suscribir, ésta lo notificará por escrito a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” quien deberá realizar las correcciones y/o adecuaciones de manera inmediata, sin costo alguno para “**LA SECRETARÍA**”.

7.9 FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES Y LA ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Dirección General de Delegaciones y la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de “**LA SECRETARÍA**”, cada una en el ámbito de su competencia serán las encargadas de verificar la prestación y el cumplimiento del servicio conforme a las especificaciones requeridas. La Dirección General de Delegaciones elaborará un escrito, donde se establezca que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” cumplió con la prestación del servicio, para proceder al trámite del pago correspondiente.

En caso de que “**LA SECRETARÍA**” detecte que los servicios no cumplen con las especificaciones establecidas en el contrato que se llegue a suscribir, ésta lo notificará por escrito a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” quien deberá realizar las correcciones y/o adecuaciones de manera inmediata, sin costo alguno para “**LA SECRETARÍA**”.

8. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.

a) Proyecto de Implementación de TI. “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, deberá de entregar en su propuesta técnica un proyecto de implementación con fechas límite para poder realizar de manera descriptiva más no limitativa las siguientes actividades para garantizar una correcta y transparente adopción del servicio:

- Proceso de portabilidad de números 01-800 utilizados actualmente.
- Solicitud de enlaces en donde “**LA SECRETARÍA**” lo solicite.
- Instalación de enlaces solicitados en donde “**LA SECRETARÍA**” lo solicite.

b) “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, deberá de entregar en su propuesta técnica diagramas técnicos en el que se ejemplifique la infraestructura con la que contará para cubrir los requerimientos mencionados en el presente documento; por lo que indicará los equipos, tanto hardware como software (IVR, CTI, Conmutadores y elementos que intervengan en la prestación del servicio), incluyendo las especificaciones y capacidades con las que operará el servicio de “**LA SECRETARÍA**”. Este equipamiento deberá de ser el mismo que utilizará para la prestación del servicio.

c) “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá de detallar en su propuesta técnica los diagramas de interconexión de los dispositivos a utilizar para prestar el servicio, indicando detalladamente cantidad, anchos de banda y proveedores de cada uno de los enlaces, troncales telefónicas, enlaces de datos a Internet y enlaces dedicados.

d) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá presentar en su propuesta técnica al menos una opción de mecanismo de tolerancia a fallas para verificar el cumplimiento de la no interrupción de los servicios de la infraestructura de los **“CC”**, entre los que deberán incluir sistemas de alta disponibilidad (HA).

e) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá demostrar que implementa las siguientes disciplinas:

- Certificado de calidad ISO9001.
- Certificado ISO27001 referente a la gestión de la seguridad de la información y la certificación PCI DSS para la seguridad y confidencialidad del manejo de los datos.

f) Deberá presentar carta bajo protesta de decir verdad en la que indique que cumple con lo solicitado en el numeral 1.1.6 del presente documento.

g) **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá proporcionar un correo de voz a solicitud de **“LA SECRETARÍA”** para efecto de captar las solicitudes que determine **“LA SECRETARÍA”**.

Los equipos propuestos en la documentación solicitada deberán ser los mismos con los que prestará el servicio **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**. En caso de existir alguna diferencia entre estos y los que utilice durante la prestación del servicio será causa de rescisión de contrato, salvo cuando se notifique formalmente a **“LA SECRETARÍA”** algún cambio en los mismos, y éste cambio sea expresamente aceptado por escrito por **“LA SECRETARÍA”**.

h) Visita a instalaciones, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá de entregar junto con su propuesta técnica una carta Aprobación para que el personal de **“LA SECRETARÍA”** ingrese a las instalaciones de sus CC, para tales efectos deberá de indicar en dicho documento las direcciones de los CC señalando cuál de ellos opera como su CC principal, nombre, puesto y datos de contacto de la persona con quien se entenderá la visita a las instalaciones.

En dicha visita se constatará que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cuente en su totalidad con la infraestructura tecnológica requerida para el servicio.

La no presentación de dicho escrito, será causal de desechamiento de la proposición.

Si durante la visita que se lleve a cabo se corrobora que la infraestructura del CC principal no cuenta con los requisitos mínimos de infraestructura solicitados, será causal de desechamiento de la proposición.

DIRECTORIO DE DELEGACIONES Y OFICINAS DE ENLACE DE “LA SECRETARÍA”.

Es importante señalar que las Delegaciones y Oficinas de Enlace que se señalan a continuación, podrán modificarse por “**LA SECRETARÍA**” de acuerdo a las necesidades del servicio.

DELEGACIONES	DIRECCIÓN	OFICINAS DE ENLACE
AGUASCALIENTES	AV. LAS AMERICAS 1701, C.C. EL DORADO, LOCALES 63, 64, 65 Y 35, C.P. 20235 AGUASCALIENTES, AGS. TEL:(474) 403 24 96 ó 403 24 97 FAX: (449) 918 1308	JUCHIPILA, ZAC.
		CALVILLO, AGS.
		COSIO, AGS.
ALVARO OBREGON	BATALLÓN DE SAN PATRICIO S/N, ESQ. 10 Y CANARIOS, COL. TOLTECAS, DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01150, MÉXICO, CIUDAD DE MÉXICO.	
BAJA CALIFORNIA	AV. MÉXICO 151 ENTRE MADERO Y REFORMA ZONA CENTRO, C.P. 21000 MEXICALI, BAJA CALIFORNIA TEL: (686) 552 4819 /553 5581 FAX: (686) 554-2865	SAN LUIS RIO COLORADO, SON.
		MEXICALI, B.C.
BAJA CALIFORNIA SUR	CALLE IGNACIO RAMÍREZ #3035 ESQUINA CALLE SONORA, COL. PUEBLO NUEVO, C.P. 23060, LA PAZ, B.C.S TEL: (612) 129 49 90 FAX: (612) 122 4481	SAN JOSE DEL CABO
BENITO JUAREZ	CENTRO ARMAND, INSURGENTES SUR 1391, ÚLTIMO PISO, COL. INSURGENTES MIXCOAC, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, C.P. 03920, CIUDAD DE MÉXICO.	
CAMPECHE	EDIFICIO DEL PALACIO FEDERAL AV. 16 DE SEPTIEMBRE S/N PRIMER PISO LOCAL 2 COL. CENTRO C.P.24000 SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, CAMPECHE TEL(981) 811 35 24 FAX: (981) 811 3524 / 816 1708	CD. DEL CARMEN, CAMP.
CHIAPAS	TORRE CHIAPAS BOULEVARD ANDRÉS SERRA ROJAS NO. 1090, PRIMER NIVEL, COL. PASO LIMÓN, C.P. 29045, TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS, MÉXICO. TELÉFONO 01 (961) 614 14 62	COMITAN, CHIS.

DELEGACIONES	DIRECCIÓN	OFICINAS DE ENLACE
	01 (961) 614 24 85 01 (961) 614 26 45	
CHIHUAHUA	EDIFICIO "LA NACIONAL", AV. INDEPENDENCIA N° 1003 ESQ. JOSÉ MARÍA MORELOS, COL. CENTRO, C.P. 31020, CHIHUAHUA, CHIHUAHUA TELÉFONOS: (639) 479-9337	CD. CUAUHEMOC, CHIH.
		CHIHUAHUA, CHIH.
		HIDALGO DEL PARRAL, CHIH.
		GUACHOCHI, CHIH.
		OJINAGA, CHIH.
		CD. MADERA, CHIH.
		ALVARO OBREGON, CHIH.
		EL TERRERO, NAMIQUIPA, CHIH.
		CHIHUAHUA, CHIH. (MPIO)
		CD. DELICIAS, CHIH.
CIUDAD JUAREZ	AV. LÓPEZ MATEOS NO. 2050 CENTRO COMERCIAL EL PASEO LOCALES D-4, D-5, C.P. 32380 COL. JARDINES DE SAN JOSÉ CD. JUÁREZ, CHIHUAHUA TEL(656) 962 61 01 (656) 962 61 02 (656) 962 61 03 (656) 962 61 05 FAX: (656) 611 81 01	CD. JUAREZ, CHIH.
		NUEVO CASAS GRANDES, CHIH.
COAHUILA DE ZARAGOZA	PALACIO FEDERAL, MORELOS ESQ. GALEANA S/N, COL. CENTRO, C.P. 27000, TORREÓN, COAHUILA TEL: (878) 782-84 88 FAX: (871) 716 47 08	GOMEZ PALACIO, DGO.
		MONCLOVA, COAH.
		NUEVA ROSITA, COAH. (OME SAN JUAN DE SABINAS)
		SALTILLO, COAH.

DELEGACIONES	DIRECCIÓN	OFICINAS DE ENLACE
		PIEDRAS NEGRAS, COAH.
COLIMA	"PLAZA LA PAZ", AVENIDA DE LA PAZ NO. 33, RESIDENCIAL SANTA GERTRUDIS, C.P. 28017, COLIMA, COLIMA.	COLIMA, COL.
		TECOMAN, COL
		MANZANILLO, COL.
CUAJIMALPA	CENTRO COMERCIAL SANTA FE, LOCAL 1003 PISO 1, VASCO DE QUIROGA NO. 3800, ANTES PROLONGACIÓN REFORMA SIN NÚMERO, COL. ANTIGUA MINA LA TOTOLAPA, DEL. CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05109, CIUDAD DE MÉXICO.	
CUAUHTEMOC	RICARDO FLORES MAGÓN NUM. 2 ALA B PRIMER PISO, COL. GUERRERO C. P. 06995, CIUDAD DE MÉXICO.	
D.G. DELEGACIONES	PLAZA JUAREZ NUM. 20 PISO 3, COLONIA CENTRO, CP. 0300	
DURANGO	CALLE CAPITÁN FRANCISCO DE IBARRA N°. 2501 LOCAL 15-A, PLAZA GALAS, COL. NUEVA VIZCAYA, C.P. 34080, DURANGO, DURANGOTEL: (677) 873 10 11 FAX: (618) 825 2857	GUADALUPE VICTORIA, DGO.
		SANTIAGO PAPASQUIARO, DGO.
		VICENTE GUERRERO, DGO.

DELEGACIONES	DIRECCIÓN	OFICINAS DE ENLACE
		NUEVO IDEAL, DGO.
ESTADO DE MEXICO	AV. PASEO TOLLOCAN, N°. 1249, COL. SANTA MARÍA TOTOLTEPEC C.P. 50200, TOLUCA, ESTADO DE MÉXICOTEL: 01 (714) 142 76 44 ó 142 01 96 EXT. 122FAX: (722) 215 9450	ATLACOMULCO, EDO. MEX.
		ZITACUARO, MICH.
		TONATICO, MEX.
		TENANCINGO, MEX.
		VALLE DE BRAVO, MEX.
		HUIXQUILUCAN, MEX.
		TEJUPILCO, ESTADO DE MEXICO METEPEC, EDO. DE MÉXICO
GUANAJUATO	PLAZA GALERÍA "LAS TORRES"-BOULEVARD JUAN ALONSO DE TORRES ORIENTE No.1315, COL. SAN JOSÉ DEL CONSUELO, C.P. 37200 LEÓN, GTOTEL01 (477) 779 66 41 / 779 63 01 / 779 64 77 FAX: (477) 713 55 35	CELAYA, GTO.
		IRAPUATO, GTO.
		LEON, GTO.
		ACAMBARO, GTO.
		PENJAMO, GTO.
		SAN FELIPE, GTO.
GUERRERO	CENTRO DE CONGRESOS COPACABANA, COSTERA MIGUEL ALEMÁN NO. 63, LOCAL C-16, SEGUNDO PISO, CÓDIGO POSTAL 39690, ACAPULCO, GUERRERO. TELS: (744) 250 69 11 (744) 250 69 12 (744) 250 69 13 (744) 484 76 75 (744) 250 69 14 FAX: (744) 484 66 38	CD.ALTAMIRANO, GRO. (Pungarabato)
		CHILPANCINGO, GRO.
GUSTAVO MADERO	A. GRAL. VICENTE VILLADA Y 5 DE FEBRERO (EDIF. ANEXO), DELEGACIÓN GUSTAVO A MADERO, C.P. 07050, MÉXICO, CIUDAD DE MÉXICO. TEL: 63 84 54 79	



DELEGACIONES	DIRECCIÓN	OFICINAS DE ENLACE
HIDALGO	AV. JUÁREZ NO. 400 "A" COL. CENTRO C.P. 42000, PACHUCA, HIDALGO TEL: (773) 733 01 88 FAX: (772) 714 7610	ACTOPAN, HGO.
		TEPEJI DEL RIO, HGO.
		TULANCINGO de BRAVO, HGO.
IZTACALCO	AV. RÍO CHURUBUSCO Y CALLE "T" S/N, COL. GABRIEL RAMOS MILLÁN, DELEGACIÓN IZTACALCO, MÉXICO, CIUDAD DE MÉXICO. Tel: 63 84 54 85	
IZTAPALAPA	ALDAMA NO. 63 ESQ. CON AYUNTAMIENTO BARRIO DE SAN LUCAS, DELEGACIÓN IZTAPALAPA, C.P. 09000, MÉXICO, CIUDAD DE MÉXICO.	
JALISCO	CENTRO COMERCIAL PLAZA BONITA, AVENIDA MÉXICO No. 3370, COLONIA VALLARTA, C.P. 45070, GUADALAJARA- ZAPOPAN, JALISCO. G UADALAJARA, JALISCO	AMECA, JAL.
		LA PIEDAD, MICH.
		ATOTONILCO EL ALTO, JAL.
		CD. GUZMAN, JAL.
		GUADALAJARA I, JAL.
		GUADALAJARA II, JAL.
		OCOTLAN, JAL.
		TEPATITLAN, JAL.
		TLAQUEPAQUE, JAL.
		TONALA, JAL.
		ZAPOPAN, JAL.
		TLAJOMULCO, JAL.
		ETZATLAN, JAL.
COLOTLAN, JAL.		

DELEGACIONES	DIRECCIÓN	OFICINAS DE ENLACE
		ARANDAS, JAL.
		AUTLAN DE NAVARRO, JAL.
		LAGOS DE MORENO
MICHOACAN	AVE. LÁZARO CÁRDENAS NO. 2998 PLAZA NUEVA ESPAÑA, COL. CHAPULTEPEC SUR (ENTRE FUERTE DE LORETO Y ALCÁZAR DE CHAPULTEPEC),C.P. 58260 MORELIA, MICHOACÁN TEL: 01 (354)55 126 83 ó 01 (354)55 111 50 y (354)55 112 50	CHERAN, MICH.
		MOROLEON, GTO.
		SAHUAYO DE MORELOS, MICH.
		URUAPAN, MICH.
		ZACAPU, MICH.
		ZAMORA, MICH.
		PERIBAN DE RAMOS, MICH.
		APATZINGAN, MICH.
		HIDALGO, MICH.
		LAZARO CARDENAS, MICH.
MIGUEL HIDALGO	PARQUE LIRA NO. 94; COLONIA OBSERVATORIO, C. P. 11860, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, MÉXICO, CIUDAD DE MÉXICO.	
MORELOS	AV. PLAN DE AYALA NO. 501, PRIMER PISO, LOCALES 13, 14, 15 Y 16 DEL CENTRO COMERCIAL PLAZA "LOS ARCOS", COL. TEOPANZOLCO, C.P. 62350, CUERNAVACA, MORELOS. TELÉFONOS: (777) 228 67 03 (777) 228 67 04 (777) 228 67 05 FAX: (777) 316-8326	CUAUTLA, MOR.
NAUCALPAN	AV. MEXICAS N° 63, COL. SANTA CRUZ ACATLAN, NAUCALPAN, MEX, C.P. 53150,	CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. MEX.

DELEGACIONES	DIRECCIÓN	OFICINAS DE ENLACE
	CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	TULTITLAN, MEX.
		TLALNEPANTLA, MEX.
		ECATEPEC DE MORELOS, MEX.
NAYARIT	PLAZA COMERCIAL "J&K", AV. DE LOS INSURGENTES No. 1121, COL. LOS LLANITOS, C.P. 63170, TEPIC, NAYARIT TEL: ((323) 235 05 95 FAX: (311) 216 7610	PUERTO VALLARTA, JAL.
NUEVO LEON	AV. EUGENIO GARZA SADA, NO. 2411 Y 2413, COL. ROMA, C.P. 64700, MONTERREY, N.L., COMPLEJO COMERCIAL "PASEO TEC", 1ER. NIVEL, LOCALES L-49, L-50, L-51, L-52, L-53, L-54, L-55, L-56, L-57. TELÉFONOS (81) 80 58 92 11 Ó 82 20 72 80 FAX: (81) 8387-8679 EXT. 4262	APODACA, NL.
		GENERAL ESCOBEDO, NL.
		GUADALUPE, NL.
		LINARES, NL.
		MONTEMORELOS, NL.
		SAN NICOLAS DE LOS GARZA, NL.
		SAN PEDRO GARZA GARCIA, NL.
		SANTA CATARINA, NL.
		SANTIAGO, N.L.
		ALLENDE, N.L.
		MONTERREY (Parque Tucán)
		MONTERREY (Parque España)
		MONTERREY (Alameda)

DELEGACIONES	DIRECCIÓN	OFICINAS DE ENLACE
OAXACA	CALLE ÁLAMOS No. 603, COL. REFORMA, C.P. 68050 CIUDAD DE OAXACA, OAXACA DE JUÁREZ TELÉFONO: (951) 513 2525	
PUEBLA	VÍA ATLIXCAYOTL #4931, RESERVA TERRITORIAL ATLIXCAYOTL, LOCALES 33 Y 34-B, CENTRO COMERCIAL PLAZA MILENIUM, C.P. 72450, PUEBLA, PUEBLA. TELÉFONOS (222) 467 12 51 FAX: (222) 169 75 73 EXT. 4210	TEHUACAN, PUE
		IZUCAR DE MATAMOROS, PUE.
		ZACATLAN, PUE.
QUERETARO	BOULEVARD BERNARDO QUINTANA #112, COL. CARRETAS DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, C.P. 76050. TELÉFONO: (998) 884 80 14 FAX: (442)2482787 / (442)2482850	SAN JUAN DEL RIO, QRO.
		SAN MIGUEL DE ALLENDE, GTO.
		SAN JOSE ITURBIDE, GTO.
		CORREGIDORA, QRO.
QUINTANA ROO	AV. NADER NO. 8, SÚPER MANZANA 5 ENTRE HUACHINANGO Y PARGO PLAZA CENTRO LOCALES DEL 209 AL 214, C.P. 77501, CANCÚN, QUINTANA ROO TEL: ((998) 884 75 06 FAX: (998) 884 7594	CHETUMAL, Q.ROO
		COZUMEL, Q. ROO
SAN LUIS POTOSI	RIO NAZAS NO. 180 Y 190, COL. LOS FILTROS, C.P. 78210, SAN LUIS POTOSÍ, SAN LUIS POTOSÍ TEL487) 872 00 39 FAX: (444) 811 8714	CD. VALLES, SLP.
		MATEHUALA, SLP.
		SAN LUIS POTOSI, SLP.
		SOLEDAD DE G SANCHEZ, S.L.P.
		RIO VERDE, SLP.
		SALINAS, SLP.
SINALOA	BLVD. PEDRO INFANTE ESQUINA CON BLVD. DUCTO PEMEX PROYECTO TRES RÍOS ETAPA IV, CP.80021, CULIACÁN, SINALOA TEL: (669) 985 25 35	CULIACAN, SIN.
		MAZATLAN, SIN.
		GUASAVE, SIN.

DELEGACIONES	DIRECCIÓN	OFICINAS DE ENLACE
	FAX: (667) 758 70 00 EXT. 1077	LOS MOCHIS, SIN.
SONORA	BOULEVARD CULTURAL Y CALLE COMONFORT, EDIFICIO MÉXICO DEL CENTRO DE GOBIERNO, EN HERMOSILLO, SONORA TEL: (622) 22-2-89-40 FAX: (662) 212 65 677	AGUA PRIETA, SON.
		CD. OBREGON, SON. (Cajeme)
		GUAYMAS, SON.
		LEY PITIC, SON.
		CABORCA, SON.
		NAVOJOA, SON.
		NOGALES, SON.
TABASCO	AV. CIRCUITO DEPORTIVO No. 312, COL. PENSIONES C.P. 86169, VILLAHERMOSA, TABASCO. TELS: (993) 270 03 75 (993) 270 03 76 FAX: (993) 315 1681	
		PARAISO, TAB.
TAMAULIPAS	AVE. CINCO DE MAYO ESQUINA CON HIDALGO #112, ZONA CENTRO, C.P. 87000, CD. VICTORIA, TAMAULIPAS TEL(899) 922 09 22 FAX: (834) 312 8121	CD. MANTE, TAMPS.
		MATAMOROS, TAMPS.
		NUEVO LAREDO, TAMPS.
		REYNOSA, TAMPS.
		TAMPICO, TAMPS.
TAPACHULA	3a SUR No. 45 A ENTRE 6a Y 8a ORIENTE C.P. 30700 TAPACHULA, CHIAPAS TEL: ((962) 626 27 08	
TIJUANA	AV. PASEO DE LOS HÉROES 9111, 1ER. PISO CENTRO COMERCIAL PAVILION, PLAZA TIJUANA, ESQ. AV. GRAL. M. MÁRQUEZ DE LEÓN, ZONA CENTRO, C.P. 22010, TIJUANA, BAJA CALIFORNIA. TELÉFONOS: (664) 215 99 50 (664) 215 99 51 (664) 215 99 52 (664) 215 99 53	ENSENADA, B.C.
		TIJUANA II, B.C.

DELEGACIONES	DIRECCIÓN	OFICINAS DE ENLACE
	(664) 215 99 54	
TLAXCALA	CALLE XICOTÉNCATL #18, COLONIA CENTRO, C.P. 90000, TLAXCALA, TLAXCALA, MÉXICO	
TLALPAN	INSURGENTES SUR S/N CASI ESQ. PERIFÉRICO, COL. VILLA OLÍMPICA, DELEGACIÓN TLALPAN, C.P. 14020, MÉXICO, CIUDAD DE MÉXICO, Tel: 63 84 54 89	
VERACRUZ	TORRE ÁNIMAS PLANTA BAJA, BLVD. CRISTÓBAL COLÓN #5, AMPLIACIÓN JARDINES DE LAS ÁNIMAS, C.P. 91190, XALAPA, VERACRUZ, MÉXICO.	BOCA DEL RÍO, VER.
		CÓRDOVA, VER.
		TUXPAN
		PAPANTLA, VER.
		VERACRUZ, VER.
		ORIZABA, VER.
		COATZACOALCOS, VER.
YUCATÁN	CALLE 56-A, #442, POR 29 Y 29-A, EDIFICIO OASIS, DPTO. 101, PLANTA ALTA, PASEO DE MONTEJO, C.P. 97000, MÉRIDA, YUCATÁN, MÉXICO.	
ZACATECAS	AVENIDA MÉXICO NO. 2, ESQUINA CALLE RESTAURADORES, FRACCIONAMIENTO DEPENDENCIAS FEDERALES, C.P. 98618	FRESNILLO, ZAC.
		JEREZ DE GARCÍA SALINAS, ZAC
		SOMBRERETE, ZAC.
		TLALTENANGO, ZAC.
		JUAN ALDAMA, ZAC.

Apéndice 1. La volumetría de las llamadas recibidas desde el año 2014 a la fecha.

Meses	2014	2015	2016 *
Enero	167,947	374,483	566,732
Febrero	203,174	393,317	520,223
Marzo	208,616	484,873	491,270
Abril	195,116	601,191	638,678
Mayo	254,048	455,621	678,685
Junio	214,809	457,096	678,364
Julio	319,649	430,610	619,166
Agosto	233,508	340,948	620,156
Septiembre	259,264	337,588	572,215
Octubre	295,969	560,679	
Noviembre	284,211	442,874	
Diciembre	221,322	313,401	
TOTAL	2,857,633	5,192,681	5,385,489
Promedio mensual	238,136	432,723	598,388
Fuente:			
Enero-junio 2014 reporte proporcionado por la DOP con previa validación (proveedor TOPTTEL)			
Julio-diciembre 2014 y 2016 Información proporcionada por el proveedor EFICASIA			
2015 Reporte proporcionado por la DOP con previa validación			

El presente servicio será bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad con el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como el artículo 85 de su Reglamento, por lo que serán consideradas las siguientes cantidades como mínimos y máximos de minutos a ejercer:

Mínimo: 14, 419,339 minutos

Máximo: 28, 838,678 minutos

ANEXO DOS “PROPUESTA ECONÓMICA”

Licitación Pública Nacional Electrónica N° _____, para la contratación del servicio denominado “_____”.

	Unidad	Volumen mínimo Mensual	Volumen Máximo Mensual	Precio Unitario	Monto Mínimo por mes	Monto Máximo por mes	Monto Mínimo por el servicio (12 meses)	Monto Máximo por el servicio (12 meses)
Minutos de tráfico (incluye volumetría de llamadas de citas e informes)	Minuto	1,310,849	2,621,698					
Posición (con agente básico estándar)	Minuto	926,634	1,853,269					
Posición (con agente especializado)	Minuto	240,925	481,849					
Servicio de Chat	Servicio por mes	1	1					
Servicio de Redes Sociales	Servicio por mes	1	1					
				Subtotal				
				I.V.A.				
				TOTAL				

- LOS PRECIOS SERÁN FIJOS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- LOS PRECIOS SON EXPRESADOS EN MONEDA NACIONAL (PESOS MEXICANOS) CANTIDAD Y LETRA.
- LOS PRECIOS OFERTADOS YA CONSIDERAN I.V.A. Y TODOS LOS COSTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Nombre de la empresa o licitante: _____

Firma: _____

Fecha: _____

ANEXO TRES “TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES”

Con fundamento en el artículo 29 fracción XIII de “La Ley”, y al “Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas” publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010, así como las consideraciones emitidas por la Secretaría de la Función Pública el pasado 9 de enero de 2012, la presente Licitación se adjudicará bajo el criterio de puntos y porcentajes, conforme al Capítulo Segundo, Sección Cuarta, Numeral Décimo Primero, inciso “B”.

El área requirente ha determinado los siguientes valores, que permitirán calificar las proposiciones de los licitantes.

La puntuación o unidades porcentuales a obtener en la propuesta técnica para ser considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 de los 60 máximos que se pueden obtener en su evaluación, los 40 puntos restantes será la propuesta económica de acuerdo con la oferta económica.

Los rubros a evaluar son los siguientes:

I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos.		
a) Capacidad de los recursos humanos – 13.20 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORÍA	Asignación de Puntos
a.1 Experiencia del Personal	<p>ADMINISTRADOR DE PROYECTO (EJECUTIVO DE CUENTA),</p> <p>La experiencia deberá ser de al menos 2 años en la atención de usuarios vía telefónica.</p> <p>La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación, mismas que deberán ser firmadas por el interlocutor o representante legal del cliente al que le fue prestado el servicio que avale lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de al menos 2 años en Administración de Proyectos, en la Administración Pública Federal y / o Iniciativa Privada. • Datos de contacto del representante legal o interlocutor de la sociedad, entidad o dependencia a la que se le brindó el servicio (nombre y cargo dentro de la sociedad, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico). • Datos de contacto de la sociedad, entidad o dependencia para la que prestó el servicio por el que se otorga la carta de recomendación (Razón social, dirección y teléfono). • Nombre del Administrador de Proyecto o responsable del proyecto a favor del que se expide la carta. • Descripción y duración del proyecto que coordinó el Administrador del Proyecto, precisando las fechas durante las que se llevó a cabo el proyecto objeto de la recomendación. • Que se recomienda el trabajo del administrador del proyecto en virtud de haber participado en una campaña de atención telefónica. 	<p>Como máximo se otorgará 0.9 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 0.9 puntos en este subrubro a quien presente la carta recomendación en la que acredite al menos 2 años en la atención de usuarios vía telefónica como Administrador de Proyecto (Ejecutivo de Cuenta).</p>
a.2 Experiencia del Gerente de Operación.	<p>DOS GERENTES DE OPERACIÓN (CITAS).</p> <p>Para estos perfiles es necesario que se demuestre la escolaridad de licenciatura o ingeniería, lo cual se deberá demostrar con las constancias académicas o certificados con el grado académico solicitado, en caso que el certificado académico sea emitido en idioma distinto al español, deberá de acompañarse, en formato original, con una traducción simple al español.</p> <p>La experiencia deberá ser de al menos un año en la atención de usuarios</p>	<p>Como máximo se otorgarán 1.8 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.9 puntos por cada Gerente de Operación de Citas que cumpla con lo requerido.</p> <p>No se otorgará puntos a quien omita presentar la documentación requerida para alguno de los Gerentes de Operación o que la documentación</p>

	<p>vía telefónica en servicios similares a los requeridos en el presente documento.</p> <p>La experiencia será demostrada mediante la presentación de las cartas de recomendación, otorgadas por clientes previos de el licitante, mismas que deberán estar firmadas por el interlocutor o representante legal del cliente al que le fue prestado el servicio, que avale lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de contacto del representante legal o interlocutor de la sociedad, entidad o dependencia a la que se le brindo el servicio (nombre y cargo dentro de la sociedad, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico). • Datos de contacto de la sociedad, entidad o dependencia para la que prestó el servicio por el que se otorga la carta de recomendación (Razón social, dirección y teléfono). • Nombre del Gerente de Operación a favor del que se expide la carta. • Descripción y duración del proyecto donde el recomendado fungió como Gerente de Operación, precisando las fechas durante las que se llevó a cabo el proyecto objeto de la recomendación. • Que se recomienda el trabajo del Gerente de Operación en virtud de haber participado en campañas de atención telefónica. 	<p>presentada para éste no cumpla con los requisitos solicitados.</p>
<p>a.3 Gerente de Operación de Calidad</p>	<p>GERENTE DE CALIDAD</p> <p>Para este perfil es necesario que se acredite haber cursado estudios mínimos de licenciatura o ingeniería, por lo que se deberá demostrar con la constancia con el grado académico solicitado, en caso que el certificado académico sea emitido en idioma distinto al español, deberá de acompañarse, en formato original, con su respectiva traducción simple al español.</p> <p>La experiencia deberá ser de al menos un año en la atención de usuarios vía telefónica en servicios similares a los requerido en el presente documento.</p> <p>La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación acompañadas de su propuesta técnica, mismas que deberán ser firmadas por el interlocutor o representante legal del cliente al que le fue prestado el servicio que avale lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de contacto del representante legal o interlocutor de la sociedad, entidad o dependencia a la que se le brindo el servicio (nombre y cargo dentro de la sociedad, teléfono, dirección y dirección de correo electrónico). • Datos de contacto de la sociedad, entidad o dependencia para la que prestó el servicio por el que se otorga la carta de recomendación (Razón social, dirección y teléfono). • Nombre del Gerente de Calidad a favor del que se expide la carta. • Puesto o cargo igual, y que ocupó la persona a favor de la que se expide la carta. • Descripción y duración del proyecto donde el recomendado fungió como Gerente de Calidad, así como las fechas durante las que se llevó a cabo el proyecto objeto de la recomendación. • Que se recomienda el trabajo del Gerente de Calidad en virtud de haber participado en una campaña de atención telefónica. 	<p>Como máximo se otorgará 0.9 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 0.9 puntos por el Gerente de Calida que cumpla con lo requerido.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien omita presentar la documentación requerida para el Gerente de Calidad o que la documentación presentada para éste no cumpla con los requisitos solicitados.</p>

<p>a.3 Habilidades del Personal en competencia de etiqueta telefónica</p>	<p>AGENTE BÁSICO Y AGENTE ESPECIALIZADO</p> <p>Los agentes para el servicio de programación de citas y/o primer nivel de informes (agente básico o estándar) y agentes para el servicio del segundo nivel de informes (agente especializado) deberán acreditar haber cursado estudios mínimos a nivel bachillerato o carrera trunca, con la constancia del último grado académico cursado y constancia de habilidades de etiqueta telefónica.</p>	<p>Como máximo se otorgarán 7.2 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.018 puntos por cada uno de los agentes que cumplan lo requerido.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien omita presentar la documentación requerida para los Agentes o que la documentación presentada para éste no cumpla con los requisitos solicitados.</p>
<p>a.4 Dominio de herramientas</p>	<p>SUPERVISOR</p> <p>Para este perfil, el licitante proporcionará un supervisor por cada 20 agentes dedicados al servicio de programación de citas y otro supervisor por cada 20 agentes dedicados al servicio de informes.</p> <p>El supervisor para el servicio de informes deberá contar con estudios mínimos de licenciatura o ingeniería, titulado o carrera trunca, por lo que se deberá demostrar con la constancia académica o certificado con el grado académico solicitado.</p> <p>El supervisor para el servicio de programación de citas, deberá contar con estudios mínimos de nivel bachillerato o carrera trunca, por lo que se deberá demostrar con la constancia académica o certificado con el grado académico solicitado.</p> <p>Adicionalmente, los supervisores propuestos deberán contar con la certificación de uso de la herramienta de Contact Center propuesta, dicha certificación deberá encontrarse vigente y no deberá ser mayor a 6 meses en relación con la fecha en la que se presente su proposición.</p>	<p>Como máximo se otorgará 2.4 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.12 puntos por cada uno de los supervisores que cumplan lo requerido.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien omita presentar la documentación requerida para el Supervisor o que la documentación presentada para éste no cumpla con los requisitos solicitados.</p>
<p>b) Capacidad de recursos económicos y Equipamiento – 9.6 puntos.</p>		
<p>Sub Rubro</p>	<p>DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA</p>	<p>Asignación de Puntos</p>
<p>b.1 Equipamiento</p>	<p>EQUIPAMIENTO QUE REQUIERE EL LICITANTE PARA PRESTAR LOS SERVICIOS</p> <p>El licitante deberá de entregar en su propuesta técnica diagramas técnicos en el que se ejemplifique la infraestructura con la que contará para cubrir los requerimientos mencionados en el presente documento; por lo que indicará los equipos, tanto hardware como software (IVR, CTI, Conmutadores y elementos que intervengan en la prestación del servicio), incluyendo las especificaciones y capacidades con las que operará el servicio de "LA SECRETARÍA".</p> <p>Este equipamiento deberá de ser el mismo que utilizará para la prestación del servicio.</p>	<p>Como máximo se otorgarán 2.2 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 2.2 puntos por la entrega de los diagramas técnicos que cumplan con lo requerido.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue los diagramas técnicos o que los diagramas técnicos entregados no cumplan con lo requerido.</p>
<p>b.2 Equipamiento</p>	<p>EQUIPAMIENTO QUE REQUIERE EL LICITANTE PARA PRESTAR LOS SERVICIOS</p>	<p>Como máximo se otorgarán 2.2 puntos por este subrubro.</p>

	El licitante deberá de detallar en su propuesta técnica los diagramas de interconexión de los dispositivos a utilizar para prestar el servicio, indicando detalladamente cantidad, anchos de banda y proveedores de cada uno de los enlaces, troncales telefónicas, enlaces de datos a Internet y enlaces dedicados.	Se otorgarán 2.2 puntos por la entrega de los diagramas de interconexión que cumplan con lo requerido. No se otorgarán puntos al licitante que no entregue los diagramas de interconexión o que los diagramas de interconexión entregados no cumplan con lo requerido.
b.3 Equipamiento	EQUIPAMIENTO QUE REQUIERE EL LICITANTE PARA PRESTAR LOS SERVICIOS El licitante deberá presentar en su propuesta técnica al menos una opción de mecanismo de tolerancia a fallas para verificar el cumplimiento de la no interrupción de los servicios de la infraestructura de los "CC", entre los que deberán incluir sistemas de alta disponibilidad (HA).	Como máximo se otorgarán 2.2 puntos por este subrubro. Se otorgarán 2.2 puntos por la entrega de la opción del mecanismo de tolerancia a fallas que cumplan con lo requerido. No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la opción del mecanismo de tolerancia a fallas o que ésta no cumplan con lo requerido.
b.4 Recursos Económicos	Se otorgarán puntos al licitante que demuestre que cuenta con capacidad económica para cumplir con las obligaciones que se derivan del contrato de la presente licitación. Acreditando con copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta, en la que se demuestre que los ingresos del licitante al menos son equivalentes al 20% del monto total de su propuesta económica. Las declaraciones señaladas anteriormente deberán contener el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT).	Como máximo se otorgarán 3 puntos por este subrubro. Se otorgarán 3 puntos por la entrega de la documentación que cumpla con lo requerido. No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación o que ésta no cumpla con lo requerido.
c) Participación de Discapacitados – 0.4 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA	Asignación de Puntos
c.1 Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.	A fin de acreditar la participación de discapacitados, el licitante presentará lo siguiente: Carta firmada por el representante legal, en el que manifieste que es una empresa que cuenta con personal con discapacidad en una proporción de al menos 5% de la totalidad de la plantilla de empleados, para esto adjuntará: A. Relación del personal con capacidades diferentes, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses. B. La antigüedad comprobada anexando el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, computada hasta la fecha de acto de presentación y apertura de proposiciones.	Como máximo se otorgará 0.4 puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.4 puntos a quien presente la Carta solicitada en este rubro. No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.
d) Participación de MIPYMES – 0.4 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA	Asignación de Puntos
d.1 Participación de MIPYMES que produzcan bienes con innovación tecnológica, relacionados directamente con la prestación del	Documentación que acredite haber producido los servicios que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.	Como máximo se otorgarán 0.4 puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.4 puntos a quien presente la documentación que acredite haber producido los servicios que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación. No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.

servicio objeto de éste procedimiento		
e) Equidad de Género – 0.4 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORÍA	Asignación de Puntos
d.1 Equidad de Género	Documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación o carta correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.	Como máximo se otorgarán 0.4 puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.4 puntos a quien presente la documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género. No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.

II.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE.

II.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE – 18 puntos.		
a) Experiencia – 4 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORÍA	Asignación de Puntos
a.1 Experiencia	<p>EXPERIENCIA EN PROYECTOS SIMILARES A LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CONTRATACIÓN</p> <p>Para acreditar su experiencia, el licitante deberá presentar contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo o servicio formalizados, los cuales se deberán adjuntar en copia simple con sus respectivos anexos.</p> <p>Documentación evidencia: Los contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo que se presenten deberán estar relacionados en un escrito libre y deben cumplir con al menos los siguientes requisitos:</p> <p>A. Que hayan sido celebrados dentro de los 5 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.</p> <p>B. Demostrar la experiencia mínima de 12 meses y máxima de 60 meses.</p> <p>C. La prestación de servicios similares. Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de atención a clientes a través de un Centro de Contacto y que al menos tenga de tráfico un millón y medio de minutos mensuales.</p> <p>Si se presentan más de 60 meses, únicamente se contabilizarán para evaluación los primeros contratos señalados en el escrito libre para su contabilización.</p> <p>No se considerarán en la evaluación contratos de los cuales no se desprenda su objeto y vigencia, ni aquellos cuyo objeto sea diferente solicitado en esta licitación.</p> <p>Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de atención a clientes a través de un Centro de Contacto y que al menos tenga de tráfico un millón y medio de minutos mensuales.</p>	<p>Como máximo se otorgará 4 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 4 puntos al licitante que acredite 60 meses o más de experiencia. Se otorgarán 3 puntos al licitante que acredite de 59 a 36 meses de experiencia. Se otorgarán 2 puntos al licitante que acredite de 35 a 24 meses de experiencia. Se otorgarán 1 punto al licitante que acredite de 23 a 12 meses de experiencia. No se otorgarán puntos al licitante que acredite menos de 12 meses de experiencia.</p>
b) Especialidad – 14 puntos.		

<p>Concertación de citas y transaccionalidad con datos personales</p>	<p>ESPECIALIDAD EN PROYECTOS SIMILARES A LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CONTRATACIÓN</p> <p>Para acreditar su especialidad, el licitante deberá presentar la documentación evidencia formalizada o suscrita, la cual deberá adjuntar en copia simple con sus respectivos anexos.</p> <p>Documentación evidencia: Escrito emitido por el Administrador del Contrato respectivo dirigido al licitante en el que se señalen las características específicas y condiciones similares del contrato con relación a la presente licitación. En caso de no contar con dicho escrito, el licitante podrá presentar el contrato, pedidos u órdenes de servicio en la que expresamente se identifiquen las características específicas y condiciones similares a la que es objeto la presente licitación; debiendo señalar e identificar claramente (resaltar) en este caso la página específica de dicho documento en el que expresamente se señalen lo antes requerido. No se tomarán en cuenta aquellos contratos, pedidos u órdenes de servicio que no contemplen expresamente lo antes citado.</p> <p>La documentación evidencia debe ser de acuerdo a instrumentos contractuales que se hayan celebrado dentro de los 5 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones</p> <p>Se entenderá por características específicas y condiciones similares aquellos documentos que presten servicios de atención a clientes a través de un Centro de Contacto y que al menos tengan lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Concertación de citas. B. Proporcionar información sobre trámites y servicios sujetos a una normatividad vigente, señalando cuál. C. Transaccionalidad con datos personales bajo esquemas de seguridad de la información. <p>Si se presentan más de 5 contratos o escritos de Administradores de Contratos, únicamente se contabilizarán para evaluación los primeros 5 contratos señalados en el escrito libre para su contabilización.</p>	<p>Como máximo se otorgará 14 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 2.8 puntos por cada uno de los escritos de Administrador de Contrato o por cada contrato, pedido u órdenes de servicio con las características solicitadas</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no acredite la documentación evidencia con sus características.</p>
--	--	---

III.- PROPUESTA DE TRABAJO.

III.- PROPUESTA DE TRABAJO – 12 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA	Asignación de Puntos
<p>a. Metodología</p>	<p>El licitante deberá entregar cada una de las certificaciones siguientes que garantiza que sus procedimientos cumplan con una metodología:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Certificado de calidad ISO9001. B. Certificado ISO27001 referente a la gestión de la seguridad de la información o la certificación PCI DSS para la seguridad y confidencialidad del manejo de los datos. C. Certificación en el Modelo Global CIC del Instituto Mexicano de Teleservicios. <p>Adicionalmente, deberá presentar las siguientes certificaciones del personal con el que cuenta el licitante, con las que acreditará que cumplen con una</p>	<p>Como máximo se otorgarán 10 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.58 puntos por cada uno de los certificados solicitados.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue las certificaciones solicitadas o no cumpla con lo solicitado.</p>

	<p>metodología de mejores prácticas:</p> <p>D. Personal de operaciones y calidad certificado en la norma COPC: 1 de operación, 1 de calidad, 1 de capacitación y 4 workforce management.</p> <p>E. Al menos 5 personas de soporte certificado en ITIL versión Foundation.</p> <p>F. Al menos 2 personas que sean responsables del Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación en Caso de Desastres (BCP y DRP) que se encuentren certificados en la norma ISO 22301.</p> <p>Los certificados deberán encontrarse vigentes y ser únicos y a favor del licitante, o del personal del licitante.</p> <p>Los certificados se tomarán en cuenta con la distribución requerida, es decir, no podrán presentarse más certificaciones de las requeridas para cada uno de los rubros anteriores.</p>	
b. Plan de Trabajo	<p>El licitante deberá presentar un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá:</p> <p>I. Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al usuario, que incluirá su calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes para informes que destinen a la prestación del servicio de informes. Para el servicio de informes, la capacitación deberá de ser al menos en forma trimestral.</p> <p>II. Calendario de evaluaciones al personal del servicio de informes de los "CC". Las evaluaciones serán proporcionadas por "LA SECRETARÍA". La calificación mínima aprobatoria para los agentes de primer nivel será de 60 sobre 100; mientras que para los de segundo nivel será de 80 sobre 100.</p> <p>III. Plan de crecimiento de posiciones que contendrá la planificación en caso de incremento o decremento en la demanda del servicio para que no se vea afectada la atención brindada por los "CC", misma que contendrá la cantidad estimada de posiciones y personal que les permita cumplir con los niveles de servicio establecidos.</p>	<p>Como máximo se otorgará 1 punto por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 1 punto al licitante que entregué la documentación solicitada en este rubro.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregué la documentación solicitada en este rubro.</p>
c. Esquema estructural	<p>Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, el licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal un organigrama completo del personal que participará en la prestación del servicio objeto del presente documento, mismo que deberá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato en "LA SECRETARÍA"; y • Nivel de Escalamiento interno del licitante. 	<p>Como máximo se otorgará 1 punto por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 1 punto al licitante que entregué la documentación solicitada en este rubro.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregué la documentación solicitada en este rubro.</p>

IV.- CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

IV.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS – 6 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA	Asignación de Puntos
	Con la finalidad de verificar el cumplimiento de los contratos concluidos por el licitante, se requiere que se entregue copia de cinco contratos de	Como máximo se otorgará 6 puntos por este subrubro.

	<p>prestación de servicios similares prestados con anterioridad así como copia del documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva, la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento emitido por el Administrador del Contrato respectivo en el que haga constar dicha situación.</p> <p>Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de atención a clientes a través de un Centro de Contacto y que al menos tenga de tráfico un millón y medio de minutos mensuales.</p>	<p>Se otorgarán 6 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de cinco contratos en este rubro.</p> <p>Se otorgarán 4 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de cuatro contratos en este rubro.</p> <p>Se otorgarán 2 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de tres contratos en este rubro.</p> <p>Se otorgará 1 punto al licitante que entregue la documentación solicitada de dos contratos en este rubro</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este rubro.</p>
--	--	--

NOTAS:

El puntaje a obtener en la propuesta técnica para ser considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 de los 60 puntos máximos que se pueden obtener en su evaluación.

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

Fórmula de la Propuesta económica.

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

Dónde:

PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la Propuesta Económica;

MPemb = Monto de la Propuesta económica más baja, y

MPi = Monto de la i-ésima Propuesta económica

ANEXO CUATRO “MODELO DE CONTRATO”

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, LA SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU OFICIAL MAYOR, _____, ASISTIDO POR (DIRECTOR GENERAL DEL ÁREA REQUIRENTE) _____, EL DIRECTOR GENERAL DE BIENES INMUEBLES Y RECURSOS MATERIALES, _____, Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA _____, (RÉGIMEN JURÍDICO EJEMPLO: S.A. DE C.V.) REPRESENTADA POR SU REPRESENTANTE LEGAL, _____, A QUIENES EN EL CURSO DEL PRESENTE CONTRATO SE LES DENOMINARÁ COMO “LA SECRETARÍA” Y “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” RESPECTIVAMENTE, Y DE FORMA CONJUNTA “LAS PARTES” DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. Declara “LA SECRETARÍA”:

- a) Que en términos de los artículos 2 y 26 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, es una dependencia de la Administración Pública Federal Centralizada, y cuenta con las atribuciones que se enlistan en el artículo 28 de la misma.
- b) Que para cumplir con las atribuciones que tiene asignadas, requiere de la contratación de: _____.
- c) Que el presente contrato es el resultado del fallo de la Licitación Pública _____ No. LA-005000999-____-2016, para la contratación de _____, realizada en apego a los artículos 26, fracción I, 26 BIS, fracción II, 28, fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- d) Que su Oficial Mayor, en términos del artículo 11, fracción XXVI, de su Reglamento Interior en vigor, cuenta con facultades para representarla y obligarla en términos del presente contrato.
- f) Para efectos de este contrato señala como su domicilio el siguiente:

Plaza Juárez No. 20, Piso 10,
Colonia Centro,
Delegación Cuauhtémoc,
C.P. 06010, Ciudad de México.

II. Declara “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”:

- a) Que es una empresa, legalmente constituida de conformidad con las leyes mexicanas, tal y como lo acredita con la escritura pública número _____ de fecha ____ de _____ de _____, otorgada ante la fe del Notario Público número ____ de México, Distrito Federal, Lic. _____ e inscrita en el registro Público de la Propiedad y del Comercio bajo el folio mercantil número _____ el ____ de _____ de _____.
- b) Que reúne las condiciones jurídicas, técnicas y económicas para obligarse en términos de este contrato y

para prestar los servicios que en el mismo se consignan.

c) Que _____, en su carácter de Representante Legal, cuenta con poderes amplios y suficientes para suscribir el presente contrato, personalidad que acredita con la escritura pública número _____ de fecha ___ de _____ de _____, otorgada ante la fe del Notario Público número ___ de México, Distrito Federal, Lic. _____, quien bajo protesta de decir verdad, manifiesta que dichos poderes no le han sido revocados ni modificados en forma alguna.

d) Que cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes número _____.

e) Que dentro de su objeto social se encuentra, entre otros,

_____.

f) Que conoce el contenido y el alcance de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de su Reglamento.

g) Que para efectos de este contrato señala como su domicilio el siguiente:

_____ No. _____,
Colonia _____,
Delegación _____,
C.P. _____, Ciudad de México.

Expuesto lo anterior, "LAS PARTES" acuerdan las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO: "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" proporcionará a "LA SECRETARÍA" el servicio de _____.

SEGUNDA.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" proporcionará el servicio objeto de este contrato, conforme a las características y especificaciones descritas en el Anexo Uno, el cual se anexa al presente contrato y forma parte integral del mismo.

TERCERA.- MONTO: El presente contrato es por un monto mínimo de \$ _____ (_____ M.N.) más I.V.A. y un máximo de \$ _____ (_____ M.N.) más I.V.A.

QUINTA.- FORMA DE PAGO: "LA SECRETARÍA" cubrirá el pago de los servicios objeto del presente contrato, de acuerdo a los servicios que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" acredite efectivamente haber prestado a satisfacción de "LA SECRETARÍA", mediante pagos mensuales, dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes contados a partir de la fecha en que sea entregada y aceptada la factura en la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, con la aprobación (sello y firma) de la Dirección General de _____, para que los pagos procedan.

Los pagos de los servicios facturados después del 30 de noviembre de 20____, serán tramitados a través del

Procedimiento de Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores (ADEFAS). Lo anterior, sin menoscabo de los lineamientos que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para el pago de ADEFAS, que pudieran modificar dicho plazo.

La Dirección General de _____ verificará, en un término de 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de entrega de los servicios, que éstos fueron prestados de conformidad con las especificaciones señaladas en el presente contrato y en el ANEXO "A" y que recibió éstos a su entera satisfacción, lo que hará constar por escrito.

Asimismo, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de los servicios en los términos previstos en el presente contrato y su(s) Anexo(s), estos no se tendrán por recibidos o aceptados por **"LA SECRETARÍA"** de conformidad con lo establecido en el artículo 84, último párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que las facturas entregadas por **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, para su pago, presenten errores, **"LA SECRETARÍA"** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción indicará a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** presente las facturas corregidas.

El pago de los servicios prestados quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deba efectuar por concepto de penas convencionales.

El pago será efectuado mediante depósito vía banca electrónica a la cuenta bancaria que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** proporcione.

SEXTA.- VIGENCIA: El presente contrato tendrá una vigencia del ___ de _____ al ___ de _____ de 20__.

SÉPTIMA.- GARANTÍA DE LOS SERVICIOS: **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** garantiza a **"LA SECRETARÍA"** los servicios prestados en cuanto a calidad, infraestructura, capacidad técnica y de operación y responderá por los defectos y vicios ocultos del servicio objeto del presente contrato durante la vigencia del mismo.

OCTAVA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO: Conforme el artículo 48, fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se obliga a constituir una garantía indivisible por el cumplimiento fiel y exacto de todas y cada una de las obligaciones derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada para ello, a favor de la Tesorería de la Federación por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto del monto máximo del contrato (antes de I.V.A.), la cual asciende a \$_____ (_____ M.N.). **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** queda obligado a entregar a **"LA SECRETARÍA"** la fianza en cuestión, en un plazo no mayor a 10 (diez) días naturales a partir de la fecha de suscripción del presente contrato.

La fianza deberá presentarse en la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones, sita en Plaza Juárez No. 20, Piso 10, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06010, México, Distrito Federal.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" queda obligado a mantener vigente la fianza mencionada, en tanto permanezca en vigor el presente contrato; en caso de que se otorgue prórroga para el cumplimiento del presente contrato y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme por autoridad competente, en la inteligencia de que dicha fianza sólo podrá ser cancelada mediante autorización expresa y por escrito de **"LA SECRETARÍA"**.

En caso de que **“LA SECRETARÍA”** decida prorrogar el plazo para la prestación de los servicios del contrato, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a garantizarlos, mediante una fianza en los mismos términos señalados y por el período prorrogado.

Una vez cumplidas todas y cada una obligaciones que se deriven del presente contrato por parte de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** a entera satisfacción de **“LA SECRETARÍA”**, la Dirección General de _____ quien es la encargada de la administración y verificación del mismo procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales, para que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** dé inicio a los trámites para la cancelación de la garantía de cumplimiento a que se refiere la presente cláusula, de conformidad con lo establecido en el artículo 81, fracción VIII del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

NOVENA.- INTERLOCUCIÓN ENTRE “LA SECRETARÍA” Y “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”: Para todo lo relacionado con la ejecución del presente contrato, **“LA SECRETARÍA”** actuará a través de la Dirección General _____, quien tendrá en todo tiempo la facultad de verificar que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** proporcione los servicios objeto del presente contrato de acuerdo con las características y especificaciones señaladas en los Anexos Uno y Dos y demás obligaciones derivadas del mismo.

Consecuentemente, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a acatar las instrucciones u observaciones que le indique el Titular de la unidad administrativa mencionada en el párrafo anterior, de conformidad con los términos pactados en el presente contrato.

DÉCIMA.- RESPONSABILIDAD LABORAL: **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en el desarrollo y ejecución de los servicios pactados en el presente contrato, de forma tal, que deslinda de toda responsabilidad a **“LA SECRETARÍA”**, respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, por lo que por ningún motivo se le considerará patrón solidario o sustituto.

DÉCIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES DE “EL PRESTADOR DE SERVICIO”:

1. Prestar el servicio de _____ de acuerdo a las características y especificaciones descritas en los Anexos Uno y Dos del presente contrato.
2. (LAS QUE PROCEDAN EN CADA CASO).
- 3.- Proporcionar toda la información y/o documentación relacionada con el presente contrato, que en su momento le requiera la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **“LA SECRETARÍA”** con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que practiquen, en términos de lo dispuesto por el artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES AL PAGO: Con base en los artículos 53 y 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 95 y 97 de su Reglamento, **“LA SECRETARÍA”** podrá aplicar las siguientes sanciones, en caso de que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** incurra en cualquiera de los siguientes supuestos:

(LAS QUE SE ESTABLEZCAN EN LA CONVOCATORIA O BIEN, LAS QUE PROCEDAN DE ACUERDO AL SERVICIO)

Cuando la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago alcance el 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, se hará efectiva la garantía de cumplimiento a que se refiere la Cláusula Octava del presente contrato.

En caso de que sea rescindido el presente contrato, no procederá el cobro de las penas convencionales o de las deducciones al pago, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento a que se refiere la Cláusula Octava del presente contrato.

El pago de las penas convencionales será cubierta por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** mediante el “Pago Electrónico” de Derechos, Productos y Aprovechamientos, Esquema e5cinco” ante alguna de las instituciones bancarias autorizadas, acreditado dicho pago con la entrega del recibo bancario a la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales.

DÉCIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL: Cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito y/o de fuerza mayor, **“LA SECRETARÍA”**, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá bajo su responsabilidad, suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **“LA SECRETARÍA”** previa petición y justificación reembolsará a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** únicamente aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados y aquellos gastos no recuperables proporcionalmente al tiempo que dure la suspensión, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados a satisfacción de **“LA SECRETARÍA”** y se relacionen directamente con el presente contrato.

En todo caso, el pago que efectúe **“LA SECRETARÍA”**, será dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a aquél en que se determine la cantidad correspondiente.

En cualquiera de los casos previstos en esta cláusula, se pactará por **“LAS PARTES”** el plazo de suspensión a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del contrato, o bien, podrá continuar produciendo todos los efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA: **“LA SECRETARÍA”**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 98 de su Reglamento, podrá rescindir administrativamente el presente contrato y hacer efectiva la fianza a que alude la Cláusula Octava del presente contrato de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas, sin necesidad de declaración judicial previa, y sin que por ello se incurra en responsabilidad, en caso de que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se encuentre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Si no cumple total o parcialmente sus obligaciones adquiridas en el documento contractual y que por su causa afecte el interés principal.
- Si incurre en responsabilidad por los errores u omisiones en su actuación.
- Si incurre en negligencia respecto a los bienes y/o servicios del documento contractual, sin justificación para **“LA SECRETARÍA”**.
- Si transfiere en todo o en partes las obligaciones que deriven del documento contractual a un tercero ajeno a la relación contractual.
- Si cede los derechos de cobro derivados del documento contractual, sin contar con la conformidad previa por escrito de **“LA SECRETARÍA”**
- Si suspende sin causa justificada el servicio objeto del documento contractual.

- Si no proporciona a **“LA SECRETARÍA”** o a las dependencias que tengan facultades, los datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión del suministro de los bienes y/o servicios objeto del documento contractual.
- Si cambia de nacionalidad e invocan la protección de su gobierno contra reclamaciones y ordenes de **“LA SECRETARÍA”**.
- Si no acepta pagar penalizaciones o no repara los daños o pérdidas, por argumentar que no le son directamente imputables, sino a uno de sus asociados o filiales o a cualquier otra causa que no sea de fuerza mayor o caso fortuito.
- Si no entrega dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del documento contractual, la garantía de cumplimiento del mismo.
- Si la suma de las penas convencionales y/o deducciones alcanzan el 10% (diez por ciento) del monto total del contrato.
- En general, si incumple con cualquiera de las obligaciones establecidas a su cargo en el documento contractual.
- Si es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- (ASIMISMO, LAS QUE ESTABLEZCA LA CONVOCATORIA O BIEN, LAS QUE PROCEDAN DE ACUERDO AL SERVICIO).

Asimismo, **“LA SECRETARÍA”** podrá iniciar en cualquier momento posterior a un incumplimiento, el procedimiento de rescisión del contrato, cuando el incumplimiento de las obligaciones del prestador del servicio no derive del atraso en la prestación de los servicios objeto del contrato, sino por otras causas establecidas en el mismo.

Al efecto, le comunicará por escrito a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** los hechos constitutivos de la rescisión, para que exponga lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime pertinentes, dentro de un término de 5 (cinco) días hábiles. Transcurrido el término concedido, **“LA SECRETARÍA”** resolverá lo conducente, considerando los argumentos y pruebas que se hubieren hecho valer. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes de vencido el plazo concedido a éste último.

DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA: Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 54 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio originalmente contratado, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública, **“LA SECRETARÍA”** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, bastando únicamente con notificar a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** por escrito con 30 (treinta) días naturales de anticipación, sin responsabilidad alguna para **“LA SECRETARÍA”**.

En estos supuestos, **“LA SECRETARÍA”** reembolsará a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el objeto del presente contrato.

DÉCIMA SEXTA.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO: **“LA SECRETARÍA”** podrá modificar el presente contrato en aquellos casos que resulte procedente y conforme a la normatividad vigente aplicable.

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito.

DÉCIMA SÉPTIMA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES: Conforme a lo establecido en el artículo 46, último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no podrá transferir total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato en favor de cualesquiera otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de **“LA SECRETARÍA”**, deslindando de toda responsabilidad a la misma.

DÉCIMA OCTAVA.- CONFIDENCIALIDAD: **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a no divulgar a ningún tercero ajeno a las partes contratantes, ni utilizar la información proporcionada por **“LA SECRETARÍA”** en medio impreso, magnético o electrónico, así como toda la información que se genere y acuerde en cualquier forma, medio y/o motivo para el desarrollo de los servicios señalados en el Anexo “A” y “B” del presente contrato y además, a tomar las medidas necesarias para salvaguardar la información que se le entregue y que produzca, de tal forma que ampare los intereses de **“LA SECRETARÍA”**; en el entendido de que dichas medidas no serán menores a aquellas que llevaría a cabo para conservar la confidencialidad de sus propios documentos

Igualmente, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** acepta que en ningún momento podrá compartir con un tercero la información objeto de este contrato proporcionada por **“LA SECRETARÍA”**. En caso de requerir llevar a cabo consulta con alguna otra persona ajena al presente contrato, deberá informarlo a **“LA SECRETARÍA”**, a fin de que previamente se realice la formalización del convenio de confidencialidad que corresponda.

DÉCIMA NOVENA.- CASO FORTUITO Y/O DE FUERZA MAYOR: **“LA SECRETARÍA”** y **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** no serán responsables de cualquier retraso o incumplimiento de este contrato, que resulten de casos fortuitos o de fuerza mayor.

Se entiende por caso fortuito y de fuerza mayor aquellos hechos o acontecimientos ajenos a la voluntad de cualquiera de las partes, tales como huelgas y disturbios laborales, siempre y cuando no se haya dado causa o contribuido a ellos, motines, cuarentenas, epidemias, guerras (declaradas o no), bloqueos, disturbios civiles, insurrecciones e incendios.

La falta de previsión de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** que le impida el cabal cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, no se considerará caso fortuito o de fuerza mayor.

VIGÉSIMA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN: Conforme al penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el (la) nombre del funcionario(a), Director(a) General de _____, o en su defecto quién lo sustituya, será el (la) responsable de administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA.- EROGACIONES POR PARTE DE “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”: Todas las erogaciones que efectúe **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** relacionadas con su personal, sus instalaciones, sus materiales y equipos, y con todo aquello que se vincule con su operación, ya sea que se relacione o no con la prestación de los servicios objeto de este contrato, serán directamente a su cargo y no podrán ser repercutidas a **“LA SECRETARÍA”**.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- PRESENCIA DE OTROS PRESTADORES DE SERVICIOS: **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, no podrá reclamar la presencia en las instalaciones de **“LA SECRETARÍA”** de otros prestadores de

servicios que ejecuten trabajos iguales o similares a los que alude este contrato.

VIGÉSIMA TERCERA.- LEGISLACIÓN APLICABLE: Para el cumplimiento del presente contrato, son aplicables la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, su Reglamento, el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles, así como el marco legal y normatividad supletoria aplicable.

VIGÉSIMA CUARTA.- DISCREPANCIA.- “LAS PARTES” convienen que en caso de discrepancia entre la convocatoria a la Licitación Pública _____ y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria respectiva, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81, fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA QUINTA.- CONCILIACIÓN: En caso de que se presente alguna desavenencia respecto al cumplimiento y ejecución del contrato, “**LAS PARTES**” podrán optar por solicitar el procedimiento de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

VIGÉSIMA SEXTA.- JURISDICCIÓN: Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para todo aquello que no esté estipulado en el mismo, “**LAS PARTES**” se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en la Ciudad de México, en consecuencia, las partes renuncian al fuero que les pudiera corresponder por razones de otro domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- ANEXOS. “**LAS PARTES**” reconocen que el presente Contrato se encuentra integrado por -- (-----) Cláusulas y ---- (-----) Anexo(s), mismos que firmados por las “**LAS PARTES**” se agregan a este Contrato y se describen a continuación:

ANEXO	CONTENIDO
A	Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica Nacional No. _____, junta de aclaraciones y fallo.
B	Propuesta técnica y económica de “ EL PRESTADOR DEL SERVICIO ”

Leído que fue por las partes el presente contrato y enteradas las mismas de su contenido y alcance legal, lo firman por cuadruplicado el día ----- de ----- de 2016.

POR “**LA SECRETARÍA**”

POR “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”

MARCO ANTONIO GARCÍA CASTRO
OFICIAL MAYOR

REPRESENTANTE LEGAL

C.
DIRECTOR GENERAL DE _____

HÉCTOR FAYA RODRÍGUEZ

**DIRECTOR GENERAL DE BIENES INMUEBLES Y
RECURSOS MATERIALES**

CON FUNDAMENTO EN LOS AL ARTÍCULO 11, FRACCIÓN
XXVI IN FINE Y 34, FRACCIONES V, VI Y XII AMBOS DEL
REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE
RELACIONES EXTERIORES.

**ESTA HOJA DE FIRMAS ES PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS NÚMERO
-----/2016, CELEBRADO ENTRE SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES., Y LA EMPRESA -----,
EN FECHA -----DE ----- DE 2016.**

FORMATO 1 “ACREDITACIÓN DE EXISTENCIA Y PERSONALIDAD JURÍDICA”

SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES P R E S E N T E

En cumplimiento al artículo 48, fracción V del “Reglamento”, (**nombre del representante legal**) manifiesto bajo protesta de decir verdad, que cuento con las facultades suficientes para comprometerme por sí o por mi representada en la Licitación Pública Electrónica Nacional N° _____, denominada contratación de una persona moral que proporcione el servicio denominado “_____”, y que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados, conforme a lo siguiente:

Razón o Denominación social de la Empresa.

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio:

Calle y número:

Colonia:

Delegación o Municipio:

Código Postal:

Entidad Federativa:

Teléfonos:

Fax:

Correo Electrónico

No. de Escritura Pública en la que consta el Acta Constitutiva:

Fecha:

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

No. de folio mercantil y fecha de su inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio:

Relación de accionistas

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre (s)

Descripción del objeto social:

Reformas al acta constitutiva en su caso:

Nombre del apoderado o representante:

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

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

Lugar y fecha

Protesto lo necesario

(_____)
Nombre y Firma del representante legal del licitante

NOTAS:

1. El presente formato podrá ser reproducido por cada participante, debiendo respetar su contenido preferentemente, en el orden incluido.
2. El licitante deberá presentar copia simple del acta constitutiva, y en su caso las modificaciones, en las que se constate que el objeto social es acorde con los servicios que se pretenden adquirir.

FORMATO 2 “MANIFESTACIÓN DE NACIONALIDAD”

Fecha: _____

**SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES
P R E S E N T E**

Nombre o Razón Social manifiesto que la empresa que represento tiene el interés de participar en la Licitación Pública Electrónica Nacional N° _____, denominada contratación de una persona moral que proporcione el servicio denominado “_____”.

Asimismo, para dar cumplimiento al Artículo 35 del “**Reglamento**” manifiesto bajo protesta de decir verdad que **la persona Moral** es de **NACIONALIDAD MEXICANA**.

A T E N T A M E N T E

(_____)
Nombre y Firma del representante legal del licitante

FORMATO 3 MANIFESTACIÓN DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE “LA LEY”

Fecha: _____

**SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES
P R E S E N T E**

A fin de participar en el procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional N° _____, para la contratación de una persona moral que proporcione el servicio denominado “ _____”, nos permitimos manifestar que conocemos la **Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público** y **aceptamos** participar con estricto apego a sus preceptos, y específicamente declaramos bajo protesta de decir verdad, no encontramos dentro de los supuestos que establecen los **Artículos 50 y 60** de dicha Ley.

Nombre y Firma del Representante Legal

FORMATO 4 “DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD”

Fecha: _____

**SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES
P R E S E N T E**

Nombre o Razón Social manifiesto que la empresa que represento tiene el interés de participar en la Licitación Pública Electrónica Nacional N° _____, contratación de una persona física o moral que proporcione el servicio denominado “_____”.

Nombre o Razón Social del Licitante _____ manifiesto bajo protesta de decir verdad que por mí mismo o a través de interpósita persona, me abstendré de adoptar conductas para que los Servidores Públicos de la Dependencia, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes.

Nombre y Firma del Representante Legal

FORMATO 5 “MANIFESTACIÓN DE ESTRATIFICACIÓN DE LA EMPRESA”

**SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES
P R E S E N T E**

Formato para la manifestación que deberán presentar los licitantes que participen en los procedimientos de contratación para dar cumplimiento a lo dispuesto en los lineamientos para fomentar la participación de las micro, pequeñas y medianas empresas en los procedimientos de adquisición y arrendamiento de bienes muebles, así como la contratación de servicios que realicen las dependencias y entidades de la administración pública federal.

_____ de _____ de _____ (1)

_____ (2) _____
Presente.

Me refiero al procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional N° _____, para la contratación de una persona física o moral que proporcione el servicio denominado “_____”

Sobre el particular, y en los términos de lo previsto por los "Lineamientos para fomentar la participación de las micro, pequeñas y medianas empresas en los procedimientos de adquisición y arrendamiento de bienes muebles así como la contratación de servicios que realicen las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal", declaro bajo protesta decir verdad, que mi representada pertenece al sector _____ (6) _____, cuenta con _____ (7) _____ empleados de planta registrados ante el IMSS y con _____ (8) _____ personas subcontratadas y que el monto de las ventas anuales de mi representada es de _____ (9) _____ obtenido en el ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales. Considerando lo anterior, mi representada se encuentra en el rango de una empresa _____ (10) _____ atendiendo a lo siguiente:

Estratificación				
Tamaño (10)	Sector (6)	Rango de número de trabajadores (7) + (8)	Rango de monto de ventas anuales (mdp) (9)	Tope máximo combinado
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio,	Desde 31 hasta 100	\$100.01 Hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	\$100.01 Hasta \$250	250

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%

(7) (8) El número de trabajadores será el que resulte de la sumatoria de los puntos (7) y (8)

(10) El Tamaño de la empresa se determinará a partir del puntaje obtenido conforme a la siguiente fórmula: Puntaje de la empresa = (Número de trabajadores) X 10% + (Monto de Ventas Anuales) X 90% el cual debe ser igual o menor al Tope Máximo Combinado de su categoría.

Asimismo, manifiesto, bajo protesta de .decir verdad, que el Registro Federal de Contribuyentes de mi representada es: _____ (11) _____.

Nombre y Firma del Representante Legal

FORMATO 6 “MANIFIESTO DE CONOCER Y ACEPTAR TODOS LOS REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN”

Fecha: _____

**SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES
P R E S E N T E**

(Nombre del representante legal) manifiesto que **conozco y acepto todos los requerimientos y condiciones establecidas en los requisitos de participación**, de la Licitación Pública Electrónica Nacional N° _____ para la contratación de una persona física o moral que proporcione el servicio denominado “_____”.

Nombre y Firma del Representante Legal

FORMATO 7 “RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS (OBLIGATORIOS)”

Fecha: _____

**SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES
P R E S E N T E**

Nombre o Razón Social, se relacionan los documentos que deben presentar los participantes en el procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional N° _____, denominada contratación de una persona física o moral que proporcione el servicio denominado “ _____ ”.

6.1 Documentación Legal, Propuesta Técnica y Propuesta Económica su presentación es de carácter obligatorio.			
Numeral		Presenta	No presenta
6.1.1	La Documentación Legal y Administrativa deberá ser enviada a través del Sistema CompraNet (firmada electrónicamente); por lo que la falta de este requisito será motivo de descalificación.		
a)	<p>ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA LEGAL Y PERSONALIDAD JURÍDICA DEL LICITANTE Para acreditar la existencia legal y la personalidad jurídica el licitante deberá presentar un escrito en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o a nombre de su representada. Formato 1.</p> <p>Para el caso de personas morales, el acta constitutiva y/o poder notarial, en su caso las modificaciones estatutarias, en donde acredite su existencia legal y personalidad jurídica, mismas que deberán contener y señalar en el objeto social el cumplimiento con la naturaleza de los servicios. Se evaluará verificando que el documento se encuentre firmado bajo protesta de decir verdad, así como con la documentación respectiva, respetando el contenido del Formato 1.</p>		
b)	<p>ESCRITO DE NACIONALIDAD Los Licitantes deberán manifestar bajo protesta de decir verdad que la EMPRESA es de NACIONALIDAD MEXICANA. Formato 2</p>		
c)	<p>DECLARACIÓN ESCRITA DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LAASSP Declaración escrita en papel membretado bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la “La Ley”. Se evaluará verificando que el documento contenga los mismos términos y condiciones del Formato 3 y se encuentre firmado bajo protesta de decir verdad por el representante, apoderado legal o persona que tenga facultades para representar a la empresa.</p>		
d)	<p>DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD Presentar declaración de integridad en la que el licitante manifieste bajo protesta de decir verdad, en Formato 4 que por sí mismo o a través de interpósita persona, se abstendrá de adoptar conductas, para que los servidores públicos de la dependencia, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes, firmada por el licitante o su representante legal. Se evaluará verificando que el documento se encuentre firmado por el representante o apoderado legal.</p>		
e)	<p>ESCRITO DE ESTRATIFICACIÓN A fin de dar cumplimiento al artículo 34 del “Reglamento” y artículo 3 fracción III de La Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, deberán presentar escrito donde manifiesten bajo protesta de decir verdad la clasificación que guarda, si es micro, pequeña o mediana, conforme al acuerdo por el que se establece la estratificación de este tipo de empresas publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009 Formato 5.</p>		
f)	<p>DECLARACIÓN DE CONOCER Y ACEPTAR LAS CONDICIONES DE LOS REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Declaración escrita en la que manifiesten los licitantes que conocen y aceptan todos los requerimientos y condiciones establecidas en los requisitos de participación. Formato 6.</p>		
Numeral 6.1.2	Documentos de la Propuesta Técnica, cuya presentación es de CARÁCTER OBLIGATORIO, por lo que la falta de este será motivo de descalificación	Presenta	No presenta
a)	Que contenga la descripción de los servicios y demás especificaciones conforme a lo solicitado en las especificaciones técnicas del ANEXO UNO , de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.8 Forma de presentar la propuesta de esta Convocatoria		
Numeral 6.1.3	Documentos de la Propuesta Económica, cuya presentación es de CARÁCTER OBLIGATORIO, por lo que la falta de este será motivo de descalificación	Presenta	No presenta

a)	Propuesta económica, para que este documento se considere en la evaluación será necesario que cumpla con lo siguiente: Se encuentre foliada y firmada por el representante legal y respetando el contenido del ANEXO DOS.		
Numeral 6.1.4	Documentación complementaria que NO AFECTA LA SOLVENCIA de la propuesta, por lo tanto, su omisión no será motivo de descalificación.	Presenta	No presenta
a)	Copia simple de la Cédula de Identificación Fiscal.		
b)	Copia de la Identificación Oficial de quien presenta la propuesta, como credencial para votar, pasaporte o cedula profesional.		
c)	Requisitar la dirección de correo electrónico del licitante, en caso de contar con la misma, en el Formato 1.		

El servidor público que suscribe, certifica haber recibido la documentación original referida para su cotejo, la cual fue devuelta en este mismo acto al concursante, quedándose en poder de la copia respectiva. Asimismo, manifiesta haber recibido los documentos originales contenidos en los demás puntos.

Nombre y Firma

FORMATO 8 “TEXTO DE LA FIANZA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO”

A favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de la Secretaría de Relaciones Exteriores

Para garantizar por la empresa _____ representada por el _____, en su carácter de administrador único, con clave de registro federal de contribuyentes _____, con domicilio en _____, el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del contrato de servicios relacionados con (descripción del bien o servicio) N° (del contrato), de fecha (se celebró el contrato) que celebra con la Secretaría de Relaciones Exteriores, representada por los servidores públicos que suscribirán el contrato _____, en su carácter de cargo, relativo a (descripción del objeto establecido en el contrato) con un importe de \$ _____, (_____) incluyendo el Impuesto al Valor Agregado, la afianzadora declara: que la fianza se otorga en los términos del contrato de referencia a) que la póliza de fianza, estará vigente por el término de 1 (un) año, posterior a la recepción definitiva de (materiales o servicios entregados), para garantizar la buena calidad de los servicios, así como para el caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente, salvo que las partes se otorguen el finiquito b) la afianzadora acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el Artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetara para el caso del cobro de intereses que prevé el Artículo 283 del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida; acepta lo preceptuado en los Artículos 282 y renuncia al contenido del Artículo 179, de la Ley de Seguros y de Fianzas en vigor, en caso de prórroga o espera, el plazo para el cumplimiento de esta fianza queda automáticamente prorrogada en concordancia con dicha prórroga o espera, asimismo para ser liberada esta fianza, será requisito ineludible la solicitud escrita del “PRESTADOR DEL SERVICIO”, a efecto de que “LA SECRETARIA” manifieste por escrito la procedencia o no de dicha liberación.

NOTA 1 “REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR LAS FACTURAS”

Los requisitos que deben reunir las Facturas Electrónicas (CFDI) son:

- I. Clave del Registro Federal de Contribuyentes de quien los expida.
- II. Régimen Fiscal en que tributen conforme a la Ley del ISR (Consulte el procedimiento para obtener el régimen fiscal).
- III. Si se tiene más de un local o establecimiento, se deberá señalar el domicilio del local o establecimiento en el que se expidan las Facturas Electrónicas.
- IV. Contener el número de folio asignado por el SAT y el sello digital del SAT.
- V. Sello digital del contribuyente que lo expide.
- VI. Lugar y fecha de expedición.
- VII. Clave del Registro Federal de Contribuyentes de la persona a favor de quien se expida.
- VIII. Cantidad, unidad de medida y clase de los bienes, mercancías o descripción del servicio o del uso o goce que amparen.
- IX. Valor unitario consignado en número.
- X. Importe total señalado en número o en letra,
- XI. Señalamiento expreso cuando la prestación se pague en una sola exhibición o en parcialidades.
- XII. Cuando proceda, se indicará el monto de los impuestos trasladados, desglosados por tasa de impuesto y, en su caso, el monto de los impuestos retenidos.
- XIII. Forma en que se realizó el pago (efectivo, transferencia electrónica de fondos, cheque nominativo o tarjeta de débito, de crédito, de servicio o el denominado monedero electrónico que autorice el Servicio de Administración Tributaria).
- XIV. Número y fecha del documento aduanero, tratándose de ventas de primera mano de mercancías de importación.

Además debe contener los siguientes datos:

- a) Fecha y hora de certificación.
- b) Número de serie del certificado digital del SAT con el que se realizó el sellado.

Las facturas electrónicas (CFDI) cuentan con un elemento opcional llamado "Addenda", que permite integrar información de tipo no fiscal o mercantil, en caso de requerirse. Esta "Addenda" debe incorporarse una vez que la factura haya sido validada por el SAT o el Proveedor de Certificación Autorizado (PAC) y se le hubiera asignado el folio.

Asimismo, se deben cumplir las especificaciones técnicas establecidas en la Resolución Miscelánea Fiscal y su Anexo 20, a saber:

- Utilizar el estándar del comprobante fiscal digital a través de Internet extensible [XML] (esquema-comprobante.xsd).
- Contemplar las reglas para la generación del sello digital de las Facturas Electrónicas (CFDI).

NOTA 2 “OCDE”

Nota informativa para participantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

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

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

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

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

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

Las responsabilidades del sector público se centran en:

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

Las responsabilidades del sector privado contemplan:

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

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

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

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

NOTAS

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

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

Artículo 222

Cometen el delito de cohecho:

- I. El servidor público que por sí, o por interpósita persona solicite o reciba indebidamente para sí o para otro, dinero o cualquier otra dádiva, o acepte una promesa, para hacer o dejar de hacer algo justo o injusto relacionado con sus funciones, y
- II. El que de manera espontánea de u ofrezca dinero o cualquier otra dádiva a alguna de las personas que se mencionan en la fracción anterior, para que cualquier servidor público haga u omita un acto justo o injusto relacionado con sus funciones.

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

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

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

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

Capítulo XI

Cohecho a servidores públicos extranjeros

Artículo 222 BIS

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

- I A un servidor público extranjero para que gestione o se abstenga de gestionar la tramitación o resolución de asuntos relacionados con las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión;
- II A un servidor público extranjero para llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto que se encuentre fuera del ámbito de las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión. o
- III A cualquier personas para que acuda ante un servidor público extranjero y le requiera o le proponga llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto relacionado con las funciones inherentes al empleo, cargo o comisión de este último.

Para los efectos de este artículo se entiende por servidor público extranjero, toda persona que ostente u ocupe un cargo público considerado así por la ley respectiva, en los órganos legislativo, ejecutivo o judicial de un estado extranjero, incluyendo las agencias o empresas autónomas, independientes o de participación estatal, en cualquier orden o nivel de gobierno, así como cualquier organismo u organización pública internacional.

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

NOTA 3 “SOLICITUD DE AFILIACIÓN A CADENAS PRODUCTIVAS”

¿Cadenas productivas?

Es un programa que promueve el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, a través de otorgarle a los proveedores afiliados liquidez sobre sus cuentas por cobrar derivadas de la proveeduría de bienes o servicios, contribuyendo así a dar mayor certidumbre, transparencia y eficiencia en los pagos, así como financiamiento, capacitación y asistencia técnica.

¿Afiliarse?

Afiliarse a cadenas productivas no tiene ningún costo, consiste en la entrega de un expediente, hecho que se realiza una sola vez independientemente de que usted sea proveedor de una o más dependencias o entidades de la Administración Pública Federal.

Una vez afiliado, recibirá una clave de consulta para el sistema de cadenas productivas que corre en internet. A través de cadenas productivas podrá consultar la fecha programada de sus cuentas por cobrar, a fin de contar con la opción de realizar el cobro de manera anticipada, permitiendo con ello planear de manera eficiente sus flujos de efectivo, realizar compras de oportunidad o cumplir con sus compromisos.

Cadenas productivas ofrece:

- Adelantar el cobro de las facturas mediante el *descuento electrónico*
- ✓ Obtener liquidez para realizar más negocios
- ✓ Mejorar la eficiencia del capital de trabajo
- ✓ Agilizar y reducir los costos de cobranza
- ✓ Realizar las transacciones desde la empresa en un sistema amigable y sencillo, www.nafin.com.mx
- ✓ Realizar en caso necesario, operaciones vía telefónica a través del Call Center 50 89 61 07 y 01800 NAFINSA 6234672
- Acceder a capacitación y asistencia técnica gratuita
- Recibir información
- Formar parte del *directorío de compras del Gobierno Federal*

Características descuento o factoraje electrónico:

- Anticipar la totalidad de su cuenta por cobrar (documento)
- Descuento aplicable a tasas preferenciales
- Sin garantías, ni otros costos o comisiones adicionales
- Contar con la disposición de los recursos en un plazo no mayor a 24 horas, en forma electrónica y eligiendo al intermediario financiero de su preferencia

Directorio de Compras del Gobierno Federal

¿Qué es el directorio de compras?

Es una base de información de empresas como la suya que venden o desean vender a todas las dependencias y entidades del Gobierno Federal. A través de esta herramienta los compradores del Gobierno Federal tendrán acceso a la información de los productos y servicios que su empresa ofrece para la adquisición de bienes y contratación de servicios.

Recibirá boletines electrónicos con los requerimientos de las dependencias y entidades que requieren sus productos y/o servicios para que de un modo ágil, sencillo y transparente pueda enviar sus cotizaciones.

Dudas y comentarios vía telefónica,

Llámenos al teléfono 5089 6107 ó al 01 800 NAFINSA (62 34 672) de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Dirección oficina matriz de Nacional Financiera S.N.C., Av. Insurgentes Sur 1971 – Col Guadalupe Inn – 01020, Ciudad de México.

Lista de documentos para la integración del expediente de afiliación

Al programa de cadenas productivas

- 1.- Carta requerimiento de afiliación.
 - Debidamente firmada por el área usuaria compradora
- 2.- **Copia simple del acta constitutiva (escritura con la que se constituye o crea la empresa).
 - Esta escritura debe estar debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio.
 - Debe anexarse completa y legible en todas las hojas.
- 3.- **Copia simple de la escritura de reformas (modificaciones a los estatutos de la empresa)
 - Cambios de razón social, fusiones, cambios de administración, etc.,
 - Estar debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio.
 - Completa y legible en todas las hojas.
- 4.- **Copia simple de la escritura pública mediante la cual se haga constar los poderes y facultades del representante legal para actos de dominio.
 - Esta escritura debe estar debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio.
 - debe anexarse completa y legible en todas las hojas.
- 5.- Comprobante de Domicilio Fiscal
 - Vigencia no mayor a 2 meses
 - Comprobante de domicilio oficial (recibo de agua, luz, teléfono fijo, predio)
 - Debe estar a nombre de la empresa, en caso de no ser así, adjuntar contrato de arrendamiento, comodato.
- 6.- Identificación oficial vigente del (los) representante(es) legal(es), con actos de dominio
 - Credencial de elector; pasaporte vigente ó FM2 (para extranjeros)
 - La firma deberá coincidir con la del convenio
- 7.- Alta en Hacienda y sus modificaciones
 - Formato R-1 ó R-2 En caso de haber cambios de situación fiscal (razón social o domicilio fiscal)

- En caso de no tener las actualizaciones, pondrán obtenerlas de la página del SAT.
- 8.- Cédula del Registro Federal de Contribuyentes (RFC, hoja azul)
- 9.- Estado de cuenta bancario donde se depositaran los recursos
- Sucursal, plaza, clabe interbancaria
 - Vigencia no mayor a 2 meses
 - Estado de cuenta que emite la institución financiera y llega su domicilio.

La documentación arriba descrita, es necesaria para que la Promotoria genere los contratos que le permitirán terminar el proceso de afiliación una vez firmados, los cuales constituyen una parte fundamental del expediente:

- a) Contrato de descuento automático cadenas productivas
- Firmado por el representante legal con poderes de dominio.
 - 2 Convenios con firmas originales
- b) Contratos originales de cada intermediario financiero.
- Firmado por el representante legal con poderes de dominio.

(Únicamente, para personas morales)**

Usted podrá contactarse con la Promotoria que va a afiliarlo llamando al 01-800- NAFINSA (01-800-6234672) ó al 50-89-61-07; o acudir a las oficinas de Nacional Financiera en:

Av. Insurgentes Sur no. 1971, Col Guadalupe Inn, C.P. 01020, Delegación Álvaro Obregón, en el edificio anexo, nivel jardín, área de atención a clientes.

Guía para incorporar a dependencias y entidades al Programa de Cadenas Productivas
http://www.nafin.com.mx/portalfn/content/cadenas-productivas/cadenas_pef.html