



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN PÚBLICA

**ELECTRÓNICA NACIONAL
NO. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025**

PARA LA:

**“CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE
ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZA ESPECIALIZADA”.**

CONFORME A LOS ARTÍCULOS 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS 33, 35 FRACCION I, 36, 37, 39 FRACCIÓN I, 40, 42, 47 TERCER PÁRRAFO, 66 y 68 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO EN ADELANTE **LA LEY**, 39, 42, 51, 81 Y 85 DE SU REGLAMENTO, EN ADELANTE **RLEY¹**, ASÍ COMO EL ARTÍCULO 8 DE LA LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA Y DEMÁS DISPOSICIONES Y REFORMAS APLICABLES EN LA MATERIA.

¹ Las menciones al RLEY se establecen de conformidad al transitorio cuarto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 16 de abril de 2025.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ÍNDICE

INFORMACIÓN A PARTICULARES.

I. INFORMACIÓN GENERAL.

- I.1. IDIOMA EN QUE DEBERÁN PRESENTAR LAS PROPOSICIONES.
- I.2. MONEDA CON LA QUE SE COTIZARÁ.
- I.3. ÁREA TÉCNICA Y/O REQUERENTE.
- I.4. CARÁCTER Y CLASIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN.
- I.4.1. CARÁCTER DE LA LICITACIÓN.
- I.4.2. CLASIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN.
- I.5. PLURIANUALIDAD.
- I.6. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA.
- I.7. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

II. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN

- II.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.
- II.2. PARTIDAS QUE INTEGRAN LA LICITACIÓN.
- II.3. PRECIO MÁXIMO DE REFERENCIA.
- II.4. NORMAS APLICABLES/CERTIFICACIONES.
- II.5. MUESTRAS.
- II.6. TIPO DE CONTRATACIÓN.
- II.7. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN.
- II.8. TIPO Y MODELO DE CONTRATO.
- II.9. VIGENCIA.
- II.10. LUGAR, DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.
- II.11. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.
- II.12. OFERTA SUBSECUENTE DE DESCUENTO

III. FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN.

- III.1. REDUCCIÓN DE PLAZOS.
- III.2. CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA.
- III.3. CONSULTA DE LA CONVOCATORIA, CALENDARIO Y LUGAR DE LOS ACTOS.
 - III.3.1. CONSULTA DE LA CONVOCATORIA.
 - III.3.2. CALENDARIO Y LUGAR DE LOS ACTOS.
- III.4. ACTOS DE LA LICITACIÓN.
 - III.4.1. VISITA A LAS INSTALACIONES.
 - III.4.2. JUNTA DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA.
 - III.4.3. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.
 - III.4.4. FALLO.
 - III.4.5. ACTAS DE LOS ACTOS Y SU NOTIFICACIÓN.
- III.5. FIRMA DEL CONTRATO.
- III.5.1. DOCUMENTACIÓN PARA FORMALIZAR EL CONTRATO.
- III.6. MODIFICACIONES AL CONTRATO.
- III.7. VIGENCIA DE LAS PROPOSICIONES.
- III.8. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

- III.9. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES CONJUNTAS.
- IV. **DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE DE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES**, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETEADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO.
- V. **PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA.**
- V.1. PROPUESTA TÉCNICA.
- V.2. PROPUESTA ECONÓMICA.
- V.2.1. INALTERABILIDAD DE LOS PRECIOS.
- VI. **CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS CONFORME A LOS CUALES SE EVALUARÁN Y ADJUDICARÁN LAS PROPOSICIONES.**
- VI.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES.
- VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA.
- VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA.
- VI.2. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.
- VI.3. DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES
- VII. **ASPECTOS NORMATIVOS.**
- VII.1. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN.
- VII.1.1. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA.
- VII.1.2. SUSPENSIÓN DE LA LICITACIÓN.
- VII.1.3. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.
- VII.2. NULIDAD DE LOS ACTOS, CONTRATO Y CONVENIO, INCONFORMIDADES Y CONTROVERSIAS.
- VII.2.1. NULIDADES.
- VII.2.2. INCONFORMIDADES.
- VII.2.3. CONTROVERSIAS.
- VII.3. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS.
- VII.3.1. PENAS CONVENCIONALES.
- VII.3.2. DEDUCTIVAS.
- VII.4. GARANTÍA DE CALIDAD EN EL SERVICIO.
- VII.5. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.
- VII.6. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.
- VII.7. RESPONSABILIDAD LABORAL.
- VII.8. CONFIDENCIALIDAD.
- VII.9. ANTICIPOS.
- VII.10. PAGO.
- VII.11. ENTREGABLES.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

- VII.12. IMPUESTOS Y DERECHOS.
- VII.13. PRÓRROGAS AL CONTRATO.
- VII.14. SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO EN LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.
- VII.15. RESCISIÓN DEL CONTRATO.
- VII.16. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.
- VII.17. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS.
- VII.18. MANUALES, CATÁLOGOS Y FOLLETOS.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

INFORMACIÓN A PARTICULARES

De conformidad con lo establecido en los numerales 6 y 7 de las Reglas generales para el contacto con particulares, Sección II, Anexo Primero del ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES publicado en el Diario Oficial de la Federación el día jueves 20 de agosto de 2015 y que entro en vigor a los treinta días naturales siguientes a su publicación en el Diario Oficial de la Federación, así como, a los ACUERDOS por los que se modifican los diversos que expide el Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, publicados en el Diario Oficial de la Federación los días viernes 19 de febrero de 2016 y martes 28 de febrero de 2017, se hace del conocimiento lo siguiente:

- Los servidores públicos que intervengan en el presente procedimiento de contratación, deberán observar el *"Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones"*, el cual puede ser consultado por los particulares en la sección de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, que se encuentra en el portal de la Ventanilla Única Nacional (gob.mx), a través de la liga:
<https://www.gob.mx/buengobierno/documentos/protocolo-de-actuacion-en-materia-de-contrataciones-publicas-otorgamiento-y-prorroga-de-licencias-permisos-autorizaciones-y-concesiones-97983>
- Los datos personales que se recaben serán protegidos y tratados conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.
- Los particulares tienen el derecho de presentar queja o denuncia ante el Órgano Interno de Control de la Convocante por el incumplimiento de obligaciones que adviertan en el contacto con los servidores públicos de la Convocante.

La queja o denuncia la deberá presentar el particular, en el domicilio del Órgano Interno de Control de la Convocante, sito en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 3er piso, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, o a través del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas, en la liga <https://siderc.buengobierno.gob.mx/#/>

Con la finalidad de dar protección a los datos personales de los particulares, la Convocante establece el formato que se localiza como **Anexo 7** en la presente Convocatoria, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 20 de marzo de 2025 para lo cual deberá indicar si los documentos presentados y cuáles de ellos, contienen información de carácter confidencial o comercial reservada, así como el fundamento legal por el cual consideren que tengan ese carácter.

A los particulares que intervengan en el presente procedimiento de contratación, se les invita para que realicen su manifiesto, a fin de prevenir posibles conflictos de interés, por lo cual podrán realizarlo en la página de internet de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno que se encuentra en el portal de la Ventanilla Única Nacional (gob.mx), a través de la liga <https://manifiesto.buengobierno.gob.mx/SMP-web/loginPage.jsf>, conforme al artículo Primero, fracción II del "Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones", en el que afirmen o nieguen los vínculos o relaciones de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT), a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, en adelante la Convocante, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur No.452, primer piso Colonia Roma Sur, Código Postal 06760, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, con teléfono 5265-7400, Ext. 7380 y correo electrónico fernando.zepeda@fonacot.gob.mx, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 33, 35 fracción I, 36, 37, 39 fracción I, 40, 42, 47 tercer párrafo, 66 y 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público en adelante **La Ley**, 39, 42, 51, 81 y 85 de su Reglamento en adelante **R Ley**, así como el artículo 8 de la Ley Federal de Austeridad Republicana y demás disposiciones y Reformas aplicables en la materia, se:

C O N V O C A

A las personas físicas y morales de nacionalidad mexicana que no se encuentren en alguno de los supuestos que establecen los artículos 71 y 90 de **La Ley** y cuya actividad u objeto social, sea entre otros, prestar servicios relacionados con el objeto de la presente convocatoria, que se encuentren debidamente constituidas conforme a las Leyes Mexicanas y que se interesen y cumplan los requisitos para participar en la Licitación Pública Electrónica Nacional **No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025**, conforme a las siguientes:

B A S E S

I. INFORMACIÓN GENERAL.

En la presente Licitación Pública Electrónica Nacional, podrán participar personas físicas y morales de nacionalidad mexicana, debidamente establecidas de conformidad con la Legislación Mexicana, de acuerdo a la fracción I del artículo 39 de **La Ley**, asimismo, que no se encuentren inhabilitadas en términos de **La Ley**.

Con fundamento en lo que establecen los artículos 35 fracción I, 36, 37 y 41 de **La Ley**, la presente Licitación Pública es Electrónica Nacional, por lo que los Licitantes deberán presentar sus preguntas, la documentación legal-administrativa, propuesta técnica y propuesta económica, en forma electrónica a través de la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas, en adelante **la Plataforma**, 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 en adelante **ACUERDO**, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio del 2011, de conformidad al transitorio tercero último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La o las juntas de aclaraciones, el acto de presentación y apertura de proposiciones y el acto de fallo, sólo se realizarán a través de la Plataforma y sin la presencia de los licitantes en dichos actos.

I.1. IDIOMA EN QUE DEBERÁN PRESENTAR LAS PROPOSICIONES.

Las proposiciones deberán presentarse en idioma español, así como los documentos adicionales del servicio ofertado por los licitantes.

I.2. MONEDA CON LA QUE SE COTIZARÁ.

Los licitantes deberán presentar sus proposiciones en Moneda Nacional (peso mexicano).

I.3. ÁREA TÉCNICA Y/O REQUERENTE.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

El procedimiento de contratación para la prestación del servicio fue solicitado por la Subdirección General de Productos Digitales y la Subdirección General de Crédito y Recuperación, mediante oficio número **SGPDIG/123/07/2025 y SGCR/16/07/2025**, la cual de acuerdo con el artículo 2 fracción II del **R Ley**, tendrá el carácter de áreas técnicas y/o requirentes y serán las responsables de dar respuesta a las preguntas que se deriven de la Junta de Aclaraciones, de evaluar la solvencia de las propuestas técnicas, considerando las especificaciones técnicas que se incluyan en la presente Convocatoria, el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**, formatos y precisiones de la Junta de Aclaraciones.

I.4. CARÁCTER Y CLASIFICACIÓN DE LA LICITACION.

I.4.1. CARÁCTER DE LA LICITACIÓN.

Con fundamento al artículo 39 fracción I de **La Ley**, la presente Licitación se convoca con carácter Nacional, por lo que solamente podrán participar en este procedimiento, personas físicas y morales de nacionalidad mexicana.

I.4.2. CLASIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN.

Con fundamento en lo que establecen los artículos 36 y 37 de **La Ley**, la presente Licitación Pública es electrónica, por lo que los licitantes deberán presentar sus preguntas, documentación legal-administrativa, propuestas técnica y propuesta económica a través de medios remotos de comunicación electrónica, mediante **la Plataforma**.

I.5. PLURIANUALIDAD.

Conforme a lo dispuesto por los artículos 33 tercer párrafo de **La Ley** y 39 fracción I inciso "d" del **R Ley**, se comunica que el contrato que se derive de la presente licitación, será plurianual de acuerdo a la suficiencia presupuestal autorizada para tal efecto.

El ejercicio de los recursos para el año 2025, 2026 y 2027 estará sujeto para los fines de su ejecución y pago al presupuesto aprobado, por lo que se refiere al ejercicio 2025 y a los que se aprueben para los ejercicios fiscales 2026 y 2027 por la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, así como al calendario de gasto que se autorice, por lo que sus efectos estarán condicionados a la existencia de los recursos presupuestarios respectivos.

I.6. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA.

La Convocante cuenta con los recursos necesarios para el presente procedimiento, de conformidad con el oficio de suficiencia presupuestal número **SGA/0257/03/2025** del 20 de marzo de 2025, en la partida **33901 "Subcontratación de Servicios con Terceros"**.

I.7. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

Conforme al artículo 84, penúltimo párrafo del **R Ley**, los servidores públicos responsables de administrar y verificar el o los contratos por el Instituto FONACOT, serán para la **partida 1**, el Ing. Florencio Rodil Posada Subdirector General de Productos Digitales y para la **partida 2** la Lic. Ireri Yañez Bolaños Subdirectora General de Crédito y Recuperación, quienes serán los encargados de la supervisión y vigilancia del servicio de conformidad con lo indicado en el numeral **29. ADMINISTRADORES DE CONTRATO** del **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"** de esta convocatoria.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

II. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN.

II.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El detalle de las características, especificaciones y alcances de la contratación que deberá cumplir el servicio objeto de esta Licitación, se señalan en el **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”** de la presente Convocatoria.

II.2. PARTIDAS QUE INTEGRAN LA LICITACIÓN.

El presente procedimiento de Licitación se integra en 2 partidas:

Partida 1. Servicio de canales de atención a clientes

Partida 2. Servicios especializados de cobranza

Por lo que se adjudicarán al o los licitantes que oferten las mejores condiciones para la Convocante, quién o quienes deberán cumplir administrativa, técnica y económicoicamente con todo lo solicitado en la presente convocatoria de licitación y la(s) junta(s) de aclaraciones.

Los compromisos y obligaciones que se deriven de la presente licitación se formalizarán mediante la suscripción de un o dos contratos abiertos de conformidad con los artículos 66 y 68 de **La Ley** y 39 fracción II inciso f), 81 y 85 del **R Ley**.

II.3. PRECIO MÁXIMO DE REFERENCIA.

Para este procedimiento de contratación, no aplica el precio máximo de referencia.

II.4. NORMAS APLICABLES/ CERTIFICACIONES.

El licitante deberá manifestar que cumple con las Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas y Normas Internacionales, de conformidad con el **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”** de esta Convocatoria.

II.5. MUESTRAS.

Para este procedimiento de contratación, no se requiere entrega de muestras.

II.6. TIPO DE CONTRATACIÓN.

Para los efectos de lo dispuesto en los artículos 66 y 68 de **La Ley**, 39 fracción II inciso f), 81 y 85 del **R Ley**, se señala a los licitantes que la formalización de la contratación del servicio adjudicado en la presente licitación quedará realizada mediante un contrato abierto, a precios fijos conforme a la propuesta del o los licitantes adjudicados.

Por tratarse de un contrato abierto, de conformidad con el artículo 85 del **R Ley**, la Convocante no estará obligada a ejercer el monto máximo del presupuesto durante la vigencia del contrato.

Los precios ofertados serán fijos durante la vigencia del contrato.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

II.7. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN.

Para este procedimiento de contratación, no aplica la Modalidad de la Contratación.

II.8. TIPO Y MODELO DE CONTRATO.

Los compromisos que se deriven de la presente licitación, se formalizarán mediante la suscripción de un contrato abierto, de conformidad con los artículos 66 y 68 de **La Ley**, 39 fracción II inciso f), 81 y 85 del **R Ley**, que se elaborará de conformidad con **La Ley** y el **R Ley**, la presente convocatoria, la o las junta(s) de aclaraciones y las demás disposiciones legales aplicables, cuyo modelo se anexa a la presente convocatoria como parte integrante de la misma. **Anexo 17**.

El licitante adjudicado, no podrá por ningún motivo subrogar, subcontratar o transferir total o parcialmente a terceros los derechos y obligaciones derivados del contrato objeto de la presente licitación, de conformidad con lo señalado en el artículo 67 sexto párrafo de **La Ley**, salvo los derechos de cobro, previo consentimiento expreso y por escrito de la Convocante.

II.9. VIGENCIA.

La vigencia del contrato que se derive del presente procedimiento, será a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 28 de febrero de 2027, de conformidad con el numeral **14. VIGENCIA DEL SERVICIO** del **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”**.

Conforme a lo establecido en el quinto párrafo del artículo 84 del **R Ley**, la prestación del servicio se llevará a cabo con lo solicitado en el **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”**, sin perjuicio de que se cumpla con la obligación de formalizar el contrato dentro del plazo establecido en el numeral **III.5. FIRMA DEL CONTRATO**.

II.10. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

El licitante ganador se obliga a proporcionar el servicio de conformidad con lo establecido en el numeral **15. PLAZO Y LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** del **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”** de la convocatoria.

II.11. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

El plazo para la suspensión del servicio será de 5 días naturales. Asimismo, la suspensión de la prestación de los servicios, se ajustará a lo dispuesto por el artículo 80 de **La Ley** y el numeral **28. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO** del **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”**.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables al Instituto FONACOT, se pagarán previa solicitud del licitante ganador los gastos no recuperables de conformidad con los artículos 101 y 102 del **R Ley**.

II.12. OFERTA SUBSECUENTE DE DESCUENTO

Para éste procedimiento de contratación, no aplica las ofertas subsecuentes de descuento.

III. FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

III.1. REDUCCIÓN DE PLAZOS.

Para este procedimiento de contratación, no aplica reducción de plazos.

III.2. CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA.

Las condiciones contenidas en esta convocatoria a la licitación, así como en las proposiciones presentadas por los licitantes no podrán ser negociadas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 séptimo párrafo de **La Ley**.

III.3. CONSULTA DE LA CONVOCATORIA, CALENDARIO Y LUGAR DE LOS ACTOS.

III.3.1. CONSULTA DE LA CONVOCATORIA.

La convocatoria podrá ser consultada a través de la Plataforma en el sitio <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx> a partir de su publicación.

III.3.2. CALENDARIO Y LUGAR DE LOS ACTOS.

De conformidad con el artículo 39 fracción III inciso b) del **R Ley**, se hace del conocimiento de los licitantes, el calendario para llevar acabo los diferentes eventos del procedimiento de Licitación por medios electrónicos, siendo los siguientes:

Acto de junta de aclaraciones:

DÍA:	21	MES:	Agosto	AÑO:	2025	HORA:	10:00 horas
LUGAR:	El acto se realizará de manera electrónica, a través de la Plataforma .						

Acto de presentación y apertura de proposiciones:

DÍA:	27	MES:	Agosto	AÑO:	2025	HORA:	10:00 horas
LUGAR:	El acto se realizará de manera electrónica, a través de la Plataforma .						

Acto de notificación de fallo:

La fecha del acto de fallo se dará a conocer en el acto de presentación y apertura de proposiciones, la cual quedará comprendida dentro de los veinte días naturales siguientes a la establecida para este acto de conformidad con el artículo 46 fracción II de **La Ley** y 48 último párrafo del **R Ley** y se realizará de manera electrónica, a través de **la Plataforma**.

Fecha estimada de formalización del contrato:

El contrato se firmará dentro de los 15 días hábiles siguientes al de la fecha de notificación del Fallo de la presente licitación, atendiendo lo indicado en el numeral **III.5. FIRMA DEL CONTRATO** de la presente convocatoria y los artículos 67 de **La Ley** y 84 del **R Ley**.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

De conformidad con el inciso **d)** del numeral **8. Niveles jerárquicos de las personas servidoras públicas facultadas para llevar a cabo los diversos actos de los procedimientos de contratación o que se relacionen con éstos**, del numeral **VII. BASES Y LINEAMIENTOS** de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, los Actos referidos podrán ser presididos indistintamente por la Subdirectora General de Administración, o por el Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, o por la Subdirectora de Adquisiciones, o por el Subdirector de Infraestructura Inmobiliaria, o por el Subdirector de Servicios Generales, como servidores públicos designados.

En caso de que por causas de fuerza mayor o caso fortuito no sea posible desarrollar los actos previstos en el presente procedimiento de Licitación, éstos serán pospuestos y se reanudarán tan pronto desaparezcan las causas que motivaron la suspensión, previa notificación por escrito a los licitantes, sin que esto implique responsabilidad alguna para la Convocante.

III.4. ACTOS DE LA LICITACIÓN.

Los actos de la presente licitación, se llevarán a cabo exclusivamente de forma electrónica, utilizando medios de comunicación electrónica, las comunicaciones producirán los efectos que señala el artículo 36 de **La Ley**.

La(s) juntas de aclaraciones, el acto de presentación y apertura de proposiciones y el acto de fallo se realizarán únicamente a través de la Plataforma, por lo que dichos actos, se llevarán a cabo sin la presencia de los licitantes. Asimismo, se informa que las actas de las juntas de aclaraciones, del acto de presentación y apertura de proposiciones y del fallo del procedimiento de licitación, se exhibirán en la dirección electrónica: <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx/>

III.4.1. VISITA A LAS INSTALACIONES.

Para el presente procedimiento de contratación no aplica visita a las Instalaciones.

III.4.2. JUNTA DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 de **La Ley**, 45 y 46 fracción II del **R Ley** y con el objeto de resolver las dudas que pudieran motivarse con la lectura del contenido de la convocatoria, la junta de aclaraciones de la misma, se llevará a cabo a través de **la Plataforma**, por lo que aquellas personas interesadas que pretendan solicitar aclaraciones a los aspectos contenidos en la Convocatoria, deberán apegarse a las siguientes formas y términos:

Deberán verificar que el escrito que arroja la Plataforma, en el cual se expresa su interés en participar en la licitación y donde su firmante manifieste, **Bajo Protesta de Decir Verdad**, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, contenga los datos siguientes:

- a) Del licitante: Registro Federal de Contribuyentes, nombre y domicilio, de su Apoderado o Representante, además se señalará la descripción del objeto social de la empresa, identificando los datos de las escrituras públicas y de haberlas, sus reformas y modificaciones, con las que se acredita la existencia legal de las personas morales, así como el nombre de los socios, y





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

- b) Del Apoderado o Representante legal del licitante: Datos de las escrituras públicas en las que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las propuestas.

Las personas que manifiesten su interés en participar en la licitación mediante el escrito a que se refiere este punto, serán consideradas licitantes y tendrán derecho a formular solicitudes de aclaración en relación con la Convocatoria.

En caso de omitir el envío del manifiesto de interés, a través de **la Plataforma**, las preguntas se tendrán por no presentadas y no serán contestadas por la Convocante.

1. Las solicitudes de aclaración deberán enviarse a través de **la Plataforma**, a más tardar **24 horas antes de la fecha y hora en que se vaya a realizar la Junta de Aclaraciones**, y deberán ser **planteadas de manera concisa y estar directamente vinculadas con los puntos contenidos en la convocatoria**, indicando el numeral o punto específico con el cual se relaciona. Las solicitudes que no cumplan con los requisitos señalados, no se les dará respuesta.
2. Las solicitudes de aclaración, así como el escrito requerido, que sean recibidas con posterioridad al plazo señalado, no serán contestadas por la Convocante por resultar extemporáneas; en caso de que algún licitante envíe nuevas solicitudes de aclaración en la junta correspondiente, las deberá enviar por **la Plataforma** y la Convocante las recibirá, pero no les dará respuesta. En ambos casos, si el servidor público que preside el acto considera necesario citar a una ulterior junta, la Convocante tomará en cuenta dichas solicitudes para responderlas. Lo anterior, de conformidad con el artículo 46, fracción VI del **R Ley**.

La Convocante tomará como hora de recepción de las solicitudes de aclaración de los licitantes, la que se registre en **la Plataforma** al momento de su envío.

Durante el acto de la Junta de Aclaraciones, la Convocante enviará, a través de **la Plataforma**, las respuestas 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. El servidor público que presida la junta de aclaraciones podrá suspender la sesión, en razón del número de solicitudes de aclaración recibidas o del tiempo que se emplearía en darles contestación, informando a los licitantes la hora y en su caso, fecha, en que se continuará con la misma de conformidad con lo dispuesto en el segundo párrafo de la fracción I del artículo 46 del **R Ley**.

Con el envío de las respuestas a que se refiere el párrafo anterior la Convocante otorgará un plazo de seis horas para que los licitantes formulen 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 atendiendo al número de solicitudes de aclaración contestadas y será establecido a consideración del servidor público que presida el acto.

Una vez solventados los cuestionamientos formulados por los licitantes respecto de las respuestas dadas por la convocante en la Junta de Aclaraciones, se levantará el acta correspondiente en la que se consignarán las preguntas, aclaraciones y precisiones respectivas, misma que será firmada por los servidores públicos asistentes al acto. La falta de firma de alguno de los servidores públicos no invalidará el contenido y los efectos de la mencionada acta.

La Convocante estará obligada a dar respuesta, en forma clara y precisa, tanto a las solicitudes de aclaración como al replanteamiento que los licitantes formulen respecto de las respuestas dadas por la Convocante en la Junta de Aclaraciones.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Cualquier punto señalado en la presente Convocatoria, de los cuales no sea solicitada aclaración por parte de los licitantes, se considerará como plenamente entendido y aceptado, debiéndose cumplir en los términos de la presente Convocatoria.

De conformidad con el artículo 43 tercer párrafo de **La Ley**, cualquier modificación a la presente Convocatoria, derivada del resultado de la(s) Junta(s) de Aclaraciones, será considerada como parte integrante de la propia Convocatoria y deberá tomarse en cuenta por los licitantes en la elaboración de su proposición.

III.4.3. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA, PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS.

De conformidad con el artículo 45 de **La Ley**, el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones se llevará a cabo a través de **la Plataforma**; para el procedimiento de contratación previsto por esta Convocatoria, los licitantes deberán enviar a través de **la Plataforma** los documentos que integran su proposición, utilizando, en sustitución de la firma autógrafa, los medios de identificación electrónica (firma electrónica), en términos del artículo 50 del **RLey**, así como las disposiciones contenidas en el **ACUERDO**, la firma electrónica de las proposiciones producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio en cumplimiento al artículo 37, último párrafo de **La Ley**.

La documentación Legal administrativa, propuesta técnica y económica, deberán elaborarse conforme a lo señalado en los numerales **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO. V. PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA, V.1. PROPUESTA TÉCNICA, Y V.2. PROPUESTA ECONÓMICA**, de esta convocatoria, en formatos PDF, HTML o en su caso, utilizar archivos de imagen tipo JPG, PNG o GIF.

Los licitantes deberán concluir el envío de sus proposiciones a través de **la Plataforma** antes de la hora señalada como de inicio del acto de presentación y apertura de proposiciones.

En el supuesto de que durante el acto de presentación y apertura de proposiciones, por causas ajenas a la voluntad de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, o de la Convocante, no sea posible abrir el sobre que contenga las proposiciones enviadas a través de la Plataforma, el acto se reanudará a partir de que se restablezcan las condiciones que dieron origen a la interrupción, salvo que en el sobre en los que se incluya dicha información contenga virus informáticos o no pueda abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a los programas o equipo de cómputo del licitante, se tendrán por no presentadas las proposiciones y demás documentación requerida en la presente Convocatoria.

La Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno podrá verificar en cualquier momento que, durante el lapso de interrupción, no se haya suscitado alguna modificación a las proposiciones que obren en poder de la Convocante.

DESARROLLO DEL ACTO.

El desarrollo será el siguiente:

1. Se declarará iniciado el acto a la hora indicada en el calendario de eventos de esta Convocatoria.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

2. Se efectuará la presentación de los Servidores Públicos asistentes, siendo presidido por el Servidor Público designado por la Convocante para tal efecto, quien será el único facultado para aceptar o desechar las proposiciones y en general, para tomar todas las decisiones durante la realización del acto, en los términos de **La Ley** y el **RLey**.
3. Acto seguido, la Convocante accederá a la Plataforma y procederá a verificar la presentación o no de proposiciones por este medio.
4. La Convocante descargará las proposiciones presentadas a través de la Plataforma y procederá a la apertura de todos los archivos que contienen la documentación y proposiciones recibidas, haciéndose constar la documentación presentada, sin que ello implique la evaluación de su contenido.

La información descargada de la Plataforma será guardada en archivo electrónico, misma que será entregada al área técnica y/o requirente para su posterior evaluación técnica.

Los licitantes deberán concluir el envío de sus propuestas técnica y económica y su documentación legal-administrativa, incluyendo la documentación distinta a éstas, antes de la fecha y hora establecida en la Convocatoria para el inicio de presentación de proposiciones.

5. En este acto se procederá a la revisión cuantitativa de los documentos solicitados, sin entrar al análisis detallado de su contenido y se dará lectura al precio que integra la propuesta económica (**Anexo 13**). Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 y 48 fracción III del **RLey**.

Durante la revisión cuantitativa de la documentación sólo se hará la indicación del documento que haya o no presentado, lo cual se hará constar en el acuse presentado para tal fin, los motivos de incumplimiento se darán a conocer en el acto de fallo a partir del resultado de la evaluación cualitativa de acuerdo con el criterio de evaluación de puntos y porcentajes.

La Convocante verificará en el acto de presentación y apertura de proposiciones de la licitación, que las mismas (incluyendo cada uno de los documentos solicitados), no contengan algún virus informático, según la revisión que se haga de ellos con los sistemas antivirus disponibles en la misma.

Las proposiciones hechas a través de la Plataforma, se tendrán como no presentadas cuando, el archivo electrónico en que se contengan las proposiciones y/o demás información, no pueda abrirse por tener algún virus informático o por cualquier otra causa ajena a la convocante.

La Convocante, procederá a la revisión de la documentación presentada por los licitantes, sin que ello implique la evaluación de su contenido.

Concluido este acto, se procederá a levantar el acta correspondiente, en la que se harán constar las proposiciones que fueron recibidas en tiempo y forma a través de la Plataforma y el importe de las propuestas económicas de cada una de ellas, se dará lectura a la misma y se pondrá a partir de esa fecha a disposición de los licitantes a través de la Plataforma, para efectos de su notificación.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

III.4.4. FALLO.

Con fundamento en los artículos 46 fracción II de **La Ley** y 48 último párrafo del **R Ley**, la fecha del fallo se dará a conocer en el acto de presentación y apertura de proposiciones, la cual quedará comprendida dentro de los veinte días naturales siguientes a la establecida para este acto y se llevará a cabo a través de **la Plataforma** y de manera electrónica.

La fecha para la emisión del fallo podrá diferirse, siempre y cuando el plazo no exceda de 20 días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente de conformidad con el artículo 46 fracción II de **La Ley** y 48 último párrafo del **R Ley**.

Se emitirá un dictamen que servirá como fundamento para el fallo, en el que se hará una reseña cronológica de los actos del procedimiento; en dicho documento se harán constar las proposiciones admitidas, las que fueron desechadas y las razones para ello o por las cuales la propuesta no resultó ganadora.

Al término del evento, se levantará el acta de fallo, la que se hará de conocimiento a todos los participantes para su aceptación a través de videoconferencia, donde conste su aprobación de dicho fallo y se pondrá a partir de esa fecha a disposición de los licitantes a través de la Plataforma, para efectos de su notificación.

III.4.5. ACTAS DE LOS ACTOS Y SU NOTIFICACIÓN.

Todos los eventos se llevarán de manera electrónica, por lo que, no se podrán suscribir las actas de las juntas de aclaraciones, de presentación y apertura de proposiciones y del fallo del procedimiento de licitación, por lo tanto los Servidores Públicos que intervinieron en los actos vía electrónica, manifestarán su conformidad a través de videoconferencia y se firmarán posterior a los eventos, por lo que las mismas surten los efectos legales como si estuvieran firmadas, de conformidad con lo señalado en el artículos 36 y 49 de **La Ley**.

Las actas de las juntas de aclaraciones, del acto de presentación y apertura de proposiciones y del fallo del procedimiento de licitación, cuando éste se realice en junta pública, se exhibirán en la dirección electrónica <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx/>

III.5. FIRMA DEL CONTRATO.

La firma del contrato abierto que se derive de la presente Licitación se llevará a cabo dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la fecha de notificación del fallo, conforme a lo señalado en el artículo 67 de **La Ley** y 84 del **R Ley**, a través del Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos de la Plataforma.

Por lo anterior, el licitante adjudicado deberá estar registrado en dicho módulo y deberá tener vigente su firma electrónica (FIEL) para la formalización del contrato abierto correspondiente.

III.5.1. DOCUMENTACIÓN PARA FORMALIZAR EL CONTRATO.

El licitante adjudicado deberá entregar en el domicilio de la convocante o enviar a través de medios electrónicos (correo electrónico) a las siguientes direcciones: sonia.llaguno@fonacot.gob.mx, dalia.mendoza@fonacot.gob.mx y luis.tovar@fonacot.gob.mx, a más tardar el día hábil siguiente a la notificación del fallo, la documentación para formalizar el contrato correspondiente y que se enlista a continuación:





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

PARA PERSONAS FÍSICAS

1. Original o copia certificada para cotejo y copia simple legible del acta de nacimiento o carta de naturalización respectiva expedida por autoridad competente.
2. Original para cotejo y copia simple legible de la Identificación oficial vigente (Pasaporte, Cédula Profesional, Cartilla del servicio Militar Nacional o Credencial para votar).
3. Copia simple legible de la Constancia de Situación Fiscal, actualizada al mes de presentación de la documentación.
4. Copia simple legible del comprobante de domicilio (recibo telefónico, recibo de luz, o recibo de agua.), con **vigencia máxima de un mes**. En caso de ser arrendado el inmueble donde se ostente tener el domicilio fiscal, el licitante deberá proporcionar copia legible del contrato de arrendamiento.
5. Carta con datos bancarios (Nombre del banco, No. de plaza, No. de sucursal, No. de cuenta y el No. de clabe) y copia simple legible del estado de cuenta bancaria.
6. **Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo** de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la regla 2.1.36 de la Resolución Miscelánea Fiscal Vigente. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**
7. **Acuse para hacer pública la Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales** de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la regla 2.1.28 de la Resolución Miscelánea Fiscal Vigente. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato.**
8. **Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo** de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y a los ACUERDOS ACDO.AS2.HCR.270422/107.P.DIR y ACDO.AS2.HCT.250423/106.P.DIR., publicados en el Diario Oficial de la Federación, 22 de septiembre de 2022 y el 4 de mayo de 2023 respectivamente, la cual deberá estar vigente durante el plazo de quince días hábiles que el contribuyente tiene para la formalización de las contrataciones referidas en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. **Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**
9. **Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos**, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

10. Formato de Estratificación MIPYMES, de conformidad con el anexo 9 de la presente Convocatoria.
11. Escrito bajo protesta de decir verdad, en el que señale que no se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 71 y 90 penúltimo párrafo de **La Ley**.
12. Escrito del licitante en el que manifieste qué documentación de la contenida en sus propuestas técnica y económica considera clasificada como confidencial y/o comercial reservada, explicando los motivos de clasificación en términos de los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, **Anexo 7**.
13. Escrito bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X en el que manifieste que no desempeña, empleo, cargo o comisión, en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. **Anexo 11**.

PARA PERSONAS MORALES

1. Original o copia certificada para cotejo y copia simple legible del acta constitutiva del licitante conteniendo la inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, según corresponda, así como todas las modificaciones existentes.
2. Original o copia certificada para cotejo y copia simple legible del testimonio notarial del Poder General para actos de administración y/o dominio de quien suscribirá el contrato.
3. Original para cotejo y copia simple legible de la Identificación oficial vigente del representante legal o de quien suscriba el contrato (Pasaporte, Cédula ProfesionalA, Cartilla del servicio Militar Nacional o Credencial para votar).
4. Copia simple legible de la Constancia de Situación Fiscal actualizada al mes de presentación de la documentación.
5. Copia simple legible del comprobante de domicilio (recibo telefónico, recibo de luz, agua), con vigencia máxima de un mes. En caso de ser arrendado el inmueble donde se ostente tener el domicilio fiscal, el licitante deberá proporcionar copia legible del contrato de arrendamiento.
6. Carta con datos bancarios (Nombre del banco, No. de plaza, No. de sucursal, No. de cuenta y el No. de clabe) y copia simple legible del estado de cuenta bancaria.
7. **Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo** de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la regla 2.1.36 de la Resolución Miscelánea Fiscal Vigente. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

8. **Acuse para hacer pública la Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales** de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la regla 2.1.28 de la Resolución Miscelánea Fiscal Vigente. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato.**
9. **Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo** de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y a los ACUERDOS ACDO.AS2.HCR.270422/107.P.DIR y ACDO.AS2.HCT.250423/106.P.DIR., publicados en el Diario Oficial de la Federación, 22 de septiembre de 2022 y el 4 de mayo de 2023 respectivamente, la cual deberá estar vigente durante el plazo de quince días hábiles que el contribuyente tiene para la formalización de las contrataciones referidas en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. **Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**
10. **Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos**, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**
11. Formato de Estratificación MIPYMES, de conformidad con el anexo 9 de la presente Convocatoria.
12. Escrito bajo protesta de decir verdad, el que señale que no se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 71 y 90 penúltimo párrafo de **La Ley**.
13. Escrito del licitante en el que manifieste qué documentación de la contenida en sus propuestas técnica y económica considera clasificada como confidencial y/o comercial reservada, explicando los motivos de clasificación en términos de los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, **Anexo 7**.
14. Escrito bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X en el que manifieste que no desempeña, empleo, cargo o comisión, en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. **En caso de ser personal moral dichas manifestaciones deberán presentarse respecto de los socios o accionistas que ejerzan el control de la sociedad, indicando nombre y apellidos de cada uno de ellos.** En caso de que los socios o accionistas sean personas morales dicho documento deberá ir suscrito por el representante legal de cada persona moral. **Anexo 11.**

PARTICIPACIÓN CONJUNTA

En el caso de que el contrato, lo firme el representante común de la agrupación, deberá presentar lo siguiente:





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

1. Convenio de participación conjunta protocolizado ante notario.
2. Original o copia certificada para cotejo y copia simple legible del acta constitutiva del licitante que se haya designado como representante común, conteniendo la inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, según corresponda, así como todas las modificaciones existentes.
3. Original o copia certificada para cotejo y copia simple legible del testimonio notarial del Poder General para actos de administración y/o dominio de quien suscribirá el contrato.
4. Original para cotejo y copia simple legible de la Identificación oficial vigente del representante legal o de quien suscriba el contrato (Pasaporte, Cedula Profesional, Cartilla del servicio Militar Nacional o Credencial para votar).
5. Copia simple legible de la Constancia de Situación Fiscal, actualizada al mes de presentación de la documentación.
6. Copia simple legible del comprobante de domicilio (recibo telefónico, recibo de luz, o recibo de agua), con vigencia máxima de un mes. En caso de ser arrendado el inmueble donde se ostente tener el domicilio fiscal, el licitante deberá proporcionar copia legible del contrato de arrendamiento.
7. Carta con datos bancarios (Nombre del banco, No. de plaza, No. de sucursal, No. de cuenta y el No. de clabe) y copia simple legible del estado de cuenta bancaria.
8. **Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo** de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la regla 2.1.36 de la Resolución Miscelánea Fiscal Vigente. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**
9. **Acuse para hacer pública la Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales** de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la regla 2.1.28 de la Resolución Miscelánea Fiscal Vigente. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato.**
10. **Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo** de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y a los ACUERDOS ACDO.AS2.HCR.270422/107.P.DIR y ACDO.AS2.HCT.250423/106.P.DIR., publicados en el Diario Oficial de la Federación, 22 de septiembre de 2022 y el 4 de mayo de 2023 respectivamente, la cual deberá estar vigente durante el plazo de quince días hábiles que el contribuyente tiene para la formalización de las contrataciones referidas en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. **Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**
11. **Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos**, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos. **Vigente a la fecha de entrega de la**





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.

12. Formato de Estratificación MIPYMES, de conformidad con el anexo 9 de la presente Convocatoria.
13. Escrito bajo protesta de decir verdad, que ni el suscrito ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 71 y 90 penúltimo párrafo de **La Ley**.
14. Escrito del licitante en el que manifieste qué documentación de la contenida en sus propuestas técnica y económica considera clasificada como confidencial y/o comercial reservada, explicando los motivos de clasificación en términos de los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, **Anexo 7**.
15. Escrito bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X en el que manifieste que no desempeña, empleo, cargo o comisión, en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. **Dichas manifestaciones deberán presentarse respecto de los socios o accionistas que ejerzan el control de la sociedad, indicando nombre y apellidos de cada uno de ellos.** En caso de que los socios o accionistas sean personas morales dicho documento deberá ir suscrito por el representante legal de cada persona moral. **Anexo 11**.

En caso de que el contrato sea firmado por todas las personas que integran la agrupación, que formula la proposición conjunta o por sus representantes legales, quienes en lo individual deberán acreditar su respectiva personalidad, para lo cual deberán presentar lo siguiente:

1. Original o copia certificada para cotejo y copia simple legible del acta constitutiva de los licitantes que integran la agrupación conteniendo la inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, según corresponda, así como todas las modificaciones existentes.
2. Original o copia certificada para cotejo y copia simple legible del testimonio notarial del Poder General para actos de administración y/o dominio de cada representante legal que suscribirá el contrato, de los licitantes que integran la agrupación.
3. Original para cotejo y copia simple legible de la Identificación oficial vigente del representante legal o de quien suscriba el contrato (Pasaporte, Cédula Profesional, Cartilla del servicio Militar Nacional o Credencial para votar).
4. Copia simple legible de la Constancia de Situación Fiscal, actualizada al mes de presentación de la documentación.
5. Copia simple legible del comprobante de domicilio (recibo telefónico, recibo de luz, agua), con vigencia máxima de un mes. En caso de ser arrendado el inmueble donde se ostente tener el domicilio fiscal, el licitante deberá proporcionar copia legible del contrato de arrendamiento.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

6. Carta con datos bancarios (Nombre del banco, No. de plaza, No. de sucursal, No. de cuenta y el No. de clabe) y copia simple legible del estado de cuenta bancaria.
7. **Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo** de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la regla 2.1.36 de la Resolución Miscelánea Fiscal Vigente. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**
8. **Acuse para hacer pública la Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales** de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la regla 2.1.28 de la Resolución Miscelánea Fiscal Vigente. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato.**
9. **Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo** de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y a los ACUERDOS ACDO.AS2.HCR.270422/107.P.DIR y ACDO.AS2.HCT.250423/106.P.DIR., publicados en el Diario Oficial de la Federación, 22 de septiembre de 2022 y el 4 de mayo de 2023 respectivamente, la cual deberá estar vigente durante el plazo de quince días hábiles que el contribuyente tiene para la formalización de las contrataciones referidas en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. **Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**
10. **Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos**, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**
11. Formato de Estratificación MIPYMES, de conformidad con el anexo 9 de la presente Convocatoria.
12. Escrito bajo protesta de decir verdad, en el que se señale que ni el representante legal ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 71 y 90 penúltimo párrafo de **La Ley**.
13. Escrito del licitante en el que manifieste qué documentación de la contenida en sus propuestas técnica y económica considera clasificada como confidencial y/o comercial reservada, explicando los motivos de clasificación en términos de los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, **Anexo 7**.
14. Escrito bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X en el que manifieste que no desempeña, empleo, cargo o comisión, en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. **Dichas manifestaciones deberán presentarse**





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

respecto de los socios o accionistas que ejerzan el control de la sociedad, indicando nombre y apellidos de cada uno de ellos. En caso de que los socios o accionistas sean personas morales dicho documento deberá ir suscrito por el representante legal de cada persona moral. **Anexo 11.**

III.6. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

El contrato abierto que se derive de esta licitación, estando vigente, sólo se podrán modificar conforme a lo dispuesto en los artículos 74 de **La Ley**, 91 y 92 del **R Ley**.

III.7. VIGENCIA DE LAS PROPOSICIONES.

Se hace del conocimiento a los licitantes que, una vez recibidas las proposiciones en la fecha, hora y lugar establecidos, éstas no podrán retirarse ni dejarse sin efecto, por lo que deberán considerarse vigentes dentro del presente procedimiento de licitación hasta su conclusión, conforme a lo previsto en el artículo 35, octavo párrafo de **La Ley** y 39 fracción III inciso d) del **R Ley**.

III.8. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

La documentación legal-administrativa, propuesta técnica y económica del licitante enviadas a través de la Plataforma, deberá elaborarse conforme a lo señalado en los numerales **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO, V. PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA, V.1. PROPUESTA TÉCNICA y V.2. PROPUESTA ECONÓMICA** de esta convocatoria, en formatos PDF, HTML o en su caso, utilizar archivos de imagen tipo JPG, PNG o GIF, en papel membretado del licitante y contar con firma autógrafo, foliada de manera consecutiva en cada una de sus hojas y la propuesta en su totalidad deberá ser registrada en **la Plataforma** utilizando en sustitución de la firma autógrafo los medios de identificación electrónica (Firma Electrónica Avanzada emitida por el Servicio de Administración Tributaria, SAT), en términos del artículo 50 del **R Ley**, así como a las disposiciones contenidas en el **ACUERDO**, la firma electrónica de las proposiciones producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia tendrán el mismo valor probatorio, en cumplimiento al artículo 37 último párrafo de **La Ley**.

Todas las hojas que integren sus propuestas deberán presentarse debidamente foliadas, en todas y cada una de las hojas que la integran de manera consecutiva por propuesta, lo anterior, en términos de lo establecido en el segundo párrafo del artículo 50 del **R Ley**.

Para agilizar el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, se solicita a los licitantes enviar los archivos electrónicos que contienen su proposición en forma ordenada, identificándolos mediante la numeración y descripción de las partes de la proposición que conforme a la Convocatoria de la presente licitación se solicitan, a fin de identificar con mayor celeridad su contenido.

Deberán identificarse cada una de las páginas que integran las proposiciones, con los datos siguientes: nombre o la razón social del licitante; clave del Registro Federal de Contribuyentes y número licitación cuando ello sea técnicamente posible y número de página de manera consecutiva por propuesta en la totalidad de los documentos.

El domicilio que se señale en el **Anexo 4 o Anexo 4A** será aquel en el que el licitante pueda recibir todo tipo de notificaciones y documentos que resulten de la licitación.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Para el envío de las proposiciones documentación legal administrativa, técnica y económica a través de **la Plataforma**, el licitante deberá utilizar exclusivamente el programa informático que la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno le proporcione.

Los licitantes, deberán verificar que sus propuestas cuenten con el acuse de recibo electrónico que emita la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno a través de la Plataforma.

Los licitantes que envíen sus proposiciones a través de la Plataforma, admitirán que sus proposiciones no se tendrán por presentadas, cuando los sobres recibidos contengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipos de cómputo.

No obstante, la Convocante intentará abrir los archivos más de una vez en presencia del representante del Órgano Interno de Control, con los programas Word, Excel, PDF o cualquiera que pudiera resolver dicha problemática, en caso de que se confirme que el archivo contiene algún virus informático, o está alterado por causas ajenas a la Convocante o a **la Plataforma**, la proposición se tendrá por no presentada.

La presentación de proposiciones se hará a través de **la Plataforma**, los sobres serán generados mediante el uso de tecnologías que resguarden la confidencialidad de la información de tal forma que sean inviolables, conforme a las disposiciones técnicas que al efecto establezca la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

III.9. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES CONJUNTAS.

Al efecto, los interesados que **no se encuentren** en alguno de los supuestos a que se refieren los artículos 71 y 90 de **La Ley**, podrán agruparse para enviar una proposición, cumpliendo con los siguientes aspectos:

Dos o más personas podrán presentar conjuntamente una proposición en la presente licitación sin necesidad de constituir una sociedad, o nueva sociedad en caso de personas morales; para tales efectos, en la proposición y en el Contrato se establecerán con precisión y a satisfacción de la Convocante las obligaciones de cada una de ellas, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las mismas. En este supuesto la proposición **deberá ser firmada electrónicamente por el Representante común** que para este acto haya sido designado por el grupo de personas, tal como lo señala el artículo 45, párrafos tercero, cuarto y quinto de **La Ley**.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 44 del **R Ley**, los interesados podrán agruparse para presentar una proposición, cumpliendo los siguientes aspectos:

1. Cualquiera de los integrantes de la agrupación, deberá enviar mediante **la Plataforma** el escrito mediante el cual manifieste su interés en participar en la(s) Junta(s) de Aclaraciones y en el procedimiento de contratación;
2. Las personas que integran la agrupación deberán celebrar en los términos de la legislación aplicable el **Convenio de Proposición Conjunta**, en el que se establecerán con precisión los aspectos siguientes:
 - a) Nombre, domicilio y registro federal de contribuyentes de las personas integrantes, señalando, en su caso, los datos de los instrumentos públicos con los que se acredita la existencia Legal de las personas morales y, de haberlas, sus reformas y modificaciones, así como el nombre de los socios que aparezcan en éstas.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

- b)** Nombre y domicilio de los Representantes de cada una de las personas agrupadas, señalando, en su caso, los datos de las Escrituras Públicas con las que acrediten las facultades de representación.
 - c)** Designación de un Representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la proposición y con el procedimiento de licitación.
 - d)** Descripción de las partes objeto del servicio a suministrar que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, y
 - e)** Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, ya sea en forma solidaria o mancomunada, según se convenga, para efectos del procedimiento de contratación y del Contrato.
3. Para el acto de Presentación y Apertura de Proposiciones el Representante común de la agrupación deberá prever que dentro de su propuesta enviada a través de la Plataforma se señale que la proposición se presenta en forma conjunta. En este caso, **se deberá adjuntar con la proposición una versión electrónica del Convenio** a que hace referencia la fracción II del presente numeral y, en caso de que a los licitantes que la hubieren presentado se les adjudique el Contrato, dicho Convenio Original formará parte integrante de los mismos como uno de sus Anexos.
4. Para cumplir con los ingresos mínimos, en su caso requeridos por la Convocante, se podrán sumar los correspondientes a cada una de las personas integrantes de la agrupación, y
5. Los demás que la Convocante estime necesarios de acuerdo con las particularidades del procedimiento de contratación.

IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO.

Con fundamento en el segundo párrafo del artículo 50 del **R Ley**, el licitante deberá presentar su propuesta totalmente foliada de manera consecutiva en cada una de sus hojas que conforman su propuesta.

1. El licitante deberá presentar un escrito de acreditación de personalidad jurídica en el que su firmante manifieste que cuenta con facultades suficientes para **comprometerse y responder por sí o su representada en la presente licitación**, así como para suscribir las propuestas técnicas y económicas, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 48 fracción V del **R Ley**.

Para tal efecto, el licitante deberá requisitar el **Anexo 4 o Anexo 4A**, se deberá insertar la leyenda “Bajo protesta de decir verdad”.

El domicilio que se mencione en los documentos antes citados, será considerado por la Convocante como el indicado para que el licitante reciba toda clase de notificaciones que resulten de los actos, contrato y convenio derivados de este procedimiento. Asimismo, podrá contar con una dirección de correo electrónico e indicarlo en el **Anexo 4 o Anexo 4A**.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

2. Escrito del licitante en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que ni el firmante ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 71 y 90 penúltimo párrafo de **La Ley. Anexo 6**.
3. Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el licitante manifieste la declaración de integridad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 40, fracción X de **La Ley. Anexo 8**.
4. El licitante deberá presentar escrito en el que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que es de nacionalidad mexicana, de conformidad con el artículo 35 del **R Ley. Anexo 5**.
5. El licitante deberá presentar declaración en la que manifieste que acepta todas las condiciones de la convocatoria de licitación, de conformidad con el **ACUERDO. Anexo 1**.
6. El licitante deberá requisitar el formato de estratificación conforme al **Anexo 9**.

Nota: En el caso de que la empresa se considere **"GRANDE"**, podrá presentar escrito libre en donde así lo manifieste.

7. Escrito del licitante donde declara que ha leído la convocatoria, y se encuentra conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan. **Anexo 10**.
8. El licitante deberá presentar manifestación bajo protesta de decir verdad en el que declare si tiene o no relación o vínculo de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta cuarto grado, con las personas servidores públicos que establece el Protocolo de actuación en contrataciones. **Anexo 12**.
9. El licitante deberá presentar manifiesto bajo protesta de decir verdad que no ejecuta con otro participante acciones que impliquen o tengan por objeto obtener un beneficio o ventaja indebida en el procedimiento. **Anexo 13**.
10. Copia simple de identificación oficial vigente y legible de la persona física o del representante legal de la persona moral, la que deberá contener firma y fotografía, debiendo ser alguno de los siguientes documentos: pasaporte, cartilla, credencial para votar, cédula profesional o los formularios FM2 Y FM3, (Estos dos últimos en caso de ser de nacionalidad extranjera).
11. El licitante deberá presentar escrito mediante el cual manifieste que su representada cuenta con personal técnico capacitado suficiente y disponible para la prestación del servicio, por lo que en caso de resultar adjudicado realizará, la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, por su cuenta, cargo y riesgo, conforme a las condiciones descritas en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**, por lo que no subcontratará parcial o totalmente los mismos con otro licitante que haya participado en el procedimiento, ni con un tercero de conformidad con el Artículo 40 frac. XXI de **La Ley. Anexo 16**.
12. El licitante deberá presentar registro, carta de Bienvenida o documento que acredite la afiliación de su Centro de Trabajo al Instituto FONACOT, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo o en su caso, el Aviso





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

que genera el sistema al concluir la solicitud de afiliación, el cual se puede obtener en la siguiente página:
https://sistemacredito.fonacot.gob.mx/modulosEspeciales_FONACOT/afiliaciones.php

13. Para el caso de que se participe por medio de presentación conjunta, será necesario que el representante común de la agrupación señale a través de escrito simple, que la proposición se presenta en forma conjunta, así mismo, deberá presentar el convenio conforme a lo establecido en el inciso 2 del numeral **III.10. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES CONJUNTAS** de la Convocatoria.

En este caso, el representante común deberá presentar todos y cada uno de los escritos solicitados en el presente numeral y cada una de las personas que integran la participación conjunta **deberá entregar los escritos de los incisos 1 al 11 del presente numeral.**

Si el licitante no participa de manera conjunta, deberá manifestarlo mediante escrito simple.

La falta o error de algún escrito requerido en la documentación Legal-Administrativa, derivará en que la propuesta no sea objeto de evaluación de puntos y porcentajes.

La Convocante se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información presentada por el licitante, en caso, de que el licitante haya proporcionado información o declaración falsa, o que actúe con dolo o mala fe, en su caso, se procederá la notificación al Órgano Interno de Control para que realice la investigación respectiva y de ser procedente, aplique las sanciones que indica el artículo 90 de La Ley.

Se sugiere a los licitantes relacionar la documentación presentada conforme al [Anexo 3](#), el no presentar dicho anexo no será motivo de desechamiento.

V. PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA

V.1. PROPUESTA TÉCNICA.

De conformidad con el artículo 50 primer párrafo del **Rley**. La Proposición Técnica se integrará con la documentación solicitada en el **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”** de la convocatoria, misma que se elaborará en papel membretado del licitante y formará parte integral de la proposición presentada, la cual deberá ser firmada electrónicamente.

Asimismo, conforme al segundo párrafo del mencionado artículo, cada uno de los documentos que integren la Proposición Técnica, **deberán estar foliados de manera consecutiva en todas y cada una de las hojas que los integren.**

Los licitantes deberán presentar los documentos solicitados dentro de sus propuestas, con el fin de evaluar los servicios ofertados, la capacidad, experiencia y especialidad del licitante y de sus recursos humanos, así como el cumplimiento de contratos similares al del presente proceso de contratación, para satisfacer todos y cada uno de los requisitos de las especificaciones y alcances de los servicios estipulados en el **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”**

REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS INDISPENSABLES QUE LOS LICITANTES DEBERÁN CUMPLIR PARA SER OBJETO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS Y PORCENTAJES.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

1. Descripción y especificaciones a detalle del servicio objeto de la presente Licitación, establecidos en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**, redactado en primera persona considerando las precisiones y modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones. No se aceptará copiar y pegar el anexo técnico.
2. El licitante deberá presentar los documentos solicitados en el numeral **13. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR** del **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**.

DOCUMENTACIÓN QUE LOS LICITANTES DEBERÁN DE PRESENTAR DENTRO DE SU PROPUESTA TÉCNICA PARA SER EVALUADOS A TRAVÉS DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PUNTOS Y PORCENTAJES.

3. Para ser evaluados a través del criterio de evaluación de puntos y porcentajes, los licitantes deberán presentar dentro de su propuesta técnica los documentos solicitados en el cuadro de puntos y porcentajes del numeral **VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA** de la convocatoria (partida 1 o 2).

La Convocante se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información presentada por el licitante, en caso, de que el licitante haya proporcionado información falsa, o que actúe con dolo o mala fe, en su caso, se procederá la notificación al Órgano Interno de Control para que realice la investigación respectiva y de ser procedente, aplique las sanciones que indica el artículo 90 de La Ley.

La falta o error en la presentación de algún documento en la proposición técnica, afectará la solvencia de la proposición y por lo tanto será causa de descalificación a menos de que dicho documento pueda ser cubierto con información contenida en la propia propuesta técnica o económica de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de La Ley, último párrafo.

V.2. PROPUESTA ECONÓMICA.

La propuesta económica deberá presentarse dirigida al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, de manera independiente al de la proposición técnica, foliada de manera consecutiva en todas y cada una de las hojas que los integren y en formato de Word o Excel (con la finalidad de agilizar la elaboración del contrato, ninguno de los documentos presentados deberá tener impreso el escudo nacional ni el logotipo de la Convocante, pudiéndose presentar en el formato del **Anexo 15**, en idioma español, sin tachaduras ni enmendaduras, en Moneda Nacional, con firma electrónica de la persona que tenga poder legal para tal efecto, la cual deberá ser la misma que firme el **Anexo 4 o Anexo 4A** en papel membretado del licitante o a través de la Plataforma y deberá contener su proposición económica la información que se indica a continuación:

- A. Indicar el número de la presente licitación.
- B. Se deberá cotizar el costo unitario del servicio registrándose **únicamente con dos decimales (0.00)**, de conformidad con lo solicitado en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**, para lo cual deberá requisitar el formato considerando la información contenida en el **Anexo 15 Formato para la presentación de la propuesta económica**.
- C. Subtotal de la propuesta económica.
- D. En su caso, la bonificación o comisión o los descuentos que se ofrezcan.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

- E.** Importe total de la propuesta económica con número y letra.
- F.** La indicación de que la vigencia de la cotización será para el ejercicio fiscal **2025**, que los precios serán fijos durante la vigencia del contrato, así como su conformidad a las condiciones establecidas en esta Convocatoria. Aceptando que, en caso de alguna suspensión del procedimiento, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.
- G.** Solamente serán consideradas para la evaluación económica las proposiciones que hayan cumplido con todos los requerimientos Legales, Administrativos y Técnicos, establecidos en la presente Convocatoria.
- H.** Los precios ofertados serán fijos durante la vigencia del contrato y no se deberá modificar.
- I.** **El licitante deberá requisitar el Anexo 15 con independencia del requerido en la Plataforma, por lo que deberá verificar que el monto total por partida de su propuesta económica antes de I.V.A., sea igual, ya que en caso de discrepancia entre uno y el otro, se considerará como no presentada dicha propuesta.**
- J.** En caso de que la propuesta económica no coincida con los términos de la propuesta técnica, la proposición en su conjunto será desechada.
- K.** La falta de algún requisito en la propuesta económica, será causa de desechamiento, lo cual se hará del conocimiento de los participantes al momento del fallo.

Se sugiere utilizar el **Anexo 15 Formato para la presentación de la propuesta económica** que se integra en esta Convocatoria, si se utiliza otro formato distinto, deberá contener los requisitos mínimos solicitados en el numeral **V.2. PROPUESTA ECONÓMICA**, y el anexo antes mencionado.

V.2.1. INALTERABILIDAD DE LOS PRECIOS.

No habrá modificación a los precios ofertados por el licitante en su propuesta económica por lo que serán coincidentes con los incluidos en el contrato respectivo. Con base en lo anterior, los precios ofertados serán fijos y deberán incluir todos los costos, considerando las características del contrato que requiere la Convocante, por lo que el licitante no podrá agregar con posterioridad ningún costo extra, siendo inalterables los precios durante la vigencia de la propuesta y el contrato.

VI. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS CONFORME A LOS CUALES SE EVALUARÁN Y ADJUDICARÁN LAS PROPOSICIONES.

La presente licitación se adjudicará de acuerdo con el resultado obtenido mediante el criterio de evaluación por **puntos y porcentajes**, después de haber acreditado los requisitos mínimos indispensables de participación, en su caso.

La documentación Legal y Administrativa y las propuestas económicas, serán evaluadas por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales o en quien se delegue dicha facultad.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Las propuestas técnicas serán evaluadas por las áreas técnicas y/o requirentes, o en quien se delegue dicha facultad, respecto de todos los requisitos técnicos solicitados en la convocatoria de la presente licitación.

La Convocante únicamente considerará las proposiciones que cumplan con todos y cada uno de los requisitos solicitados y condiciones establecidas en el **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”**, de esta convocatoria y los derivados de las juntas de aclaraciones, en apego a lo siguiente:

- A.** Se verificará que las proposiciones incluyan la información, los documentos y los requisitos solicitados en la presente Convocatoria y los que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones, de conformidad con lo señalado en los numerales **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETEADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO, V.1 PROPUESTA TÉCNICA y V.2 PROPUESTA ECONÓMICA**, de la presente Convocatoria.
- B.** En caso de que el presupuesto asignado al procedimiento de la presente licitación sea rebasado por las proposiciones presentadas, la Convocante podrá efectuar reducciones hasta del 10% (diez por ciento) de conformidad con lo previsto en el artículo 56 del **R Ley**.
- C.** La Convocante se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información presentada por el licitante, en caso, de que el licitante haya proporcionado información o declaración falsa, o que actúe con dolo o mala fe, se procederá a la notificación al Órgano Interno de Control para que de considerarlo procedente aplique las sanciones que indica el artículo 90 de **La Ley**.
- D.** El área técnica y/o requirente de los servicios de la Convocante, verificará que los licitantes cumplan con los requisitos técnicos establecidos en la Convocatoria y que, con ellos, se garanticen y satisfagan las condiciones de los servicios sujetos de contratación.
- E.** Con fundamento en el artículo 47 tercer párrafo de **La Ley** y 51 del **R Ley**, el área técnica y/o requirente realizará la evaluación de las propuestas técnicas, utilizando los criterios de puntos y porcentajes, establecidos en esta convocatoria, debiendo determinar las propuestas que son susceptibles de evaluación económica, de conformidad con la puntuación otorgada a cada propuesta, esta última calificación deberá ser explicada suficientemente con causas y motivos de las mismas y las propuestas que no cumplan por no acreditar al menos la puntuación mínima requerida para evaluarse económicamente serán desechadas, sin que posteriormente el licitante pueda subsanar los errores u omisiones en que haya incurrido, haciéndolo del conocimiento de los licitantes en el acta o dictamen correspondiente.
- F.** De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del **R Ley**, si al momento de realizar la verificación de los importes de las propuestas económicas, en las operaciones finales, se detectan errores aritméticos o de cálculo, sólo habrá lugar a su rectificación por parte de la Convocante cuando, la corrección no implique la modificación de precios unitarios. De lo anterior, se dejará constancia en el acta correspondiente, en caso, que el licitante no aceptará la rectificación propuesta por la Convocante, se aplicará lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 67 de **La Ley**. En caso de discrepancia entre las cantidades escritas con letra y con número, prevalecerá la cantidad con letra, por lo que, de presentarse errores en las cantidades o volúmenes solicitados, éstos podrán corregirse por la Convocante, lo que se hará constar en el acta de fallo, haciéndolo del conocimiento del licitante, si el licitante no acepta la corrección de la proposición, se desechará la misma.
- G.** Una vez hecha la evaluación de las proposiciones, el contrato se adjudicará al o los licitantes cuya oferta resulte solvente porque cumple con los requisitos legal, técnico y económico establecido en la convocatoria y que





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

obtenga la mayor puntuación en la evaluación combinada de puntos y porcentajes y por tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas (artículo 48 de **La Ley**). Se emitirá un dictamen que servirá como fundamento para el fallo, en el que se hará constar una reseña cronológica de los actos del procedimiento; en dicho documento se harán constar las proposiciones admitidas, las que fueron desechadas y las razones para ello o por las cuales la propuesta no resultó ganadora.

- H.** Si derivado de la evaluación se obtuviera un empate en el puntaje obtenido de las proposiciones, se dará preferencia a las personas que integren el sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales. En el caso de persistir el empate en las proposiciones, la adjudicación se efectuará a favor del licitante que resulte ganador del sorteo por insaculación que realice la convocante, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada proposición que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá el boleto del licitante ganador, el cual deberá ser firmado por los Servidores Públicos que intervengan en el acto y posteriormente los demás boletos empatados, con lo que se determinarán los subsecuentes lugares que ocupan tales proposiciones. Lo anterior, se asentará en el acta que se levante con motivo del Fallo de la presente Licitación, de conformidad con el Artículo 54 del **RLey**.

VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA

El área técnica y/o requirente, será la responsable de evaluar que las propuestas técnicas incluyan, los documentos y los requisitos requeridos en la presente Convocatoria con fundamento en el artículo 47 párrafo tercero de **La Ley** y 52 del **RLey** y realizará la evaluación de las propuestas técnicas, mediante el criterio de evaluación de puntos y porcentajes.

Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes)

Únicamente aquellas propuestas que cumplan con los requisitos establecidos en los numerales **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO** y **V.1. PROPUESTA TÉCNICA**, serán factibles de evaluación utilizando el criterio de evaluación por puntos y porcentajes, considerando los requisitos y documentos que se indican a continuación y que los licitantes deberán presentar dentro de sus propuestas, con el fin de evaluar los servicios ofertados, la capacidad, experiencia y especialidad del licitante y de sus recursos humanos, así como el cumplimiento de contratos similares al del presente proceso de contratación, para satisfacer los requisitos mínimos, así como todos y cada uno de los requisitos de las especificaciones y alcances de los servicios estipulados en la presente Convocatoria.

Para tal fin, los licitantes deberán de reunir en su propuesta **cuando menos 45 de los 60 puntos máximos** que deberán obtener en la evaluación para que esta sea considerada solvente y no sea desechada, de conformidad a lo establecido en los **Criterios de evaluación de puntos y porcentajes y al Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas**.

Los rubros a evaluar son los siguientes:

PARTIDA 1. SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

CRITERIO DE EVALUACIÓN

Con apego en lo dispuesto por los artículos 35 fracción I, 47, 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y en el capítulo segundo, sección cuarta de los Lineamientos para la aplicación del criterio de





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

evaluación de proposiciones a través del mecanismo de puntos o porcentajes en los procedimientos de contratación, referenciados en el *Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas*, así como lo dispuesto en la fracción VII, numeral 2, Lineamientos, inciso c), punto V de las Políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto FONACOT, la evaluación de las proposiciones se realizará a través del mecanismo de puntos y porcentajes, conforme se detalla:

EVALUACIÓN TÉCNICA

Esta evaluación representa 60 puntos de la suma de la puntuación de todos los rubros con sus respectivos subrubros, los 40 puntos restantes será la propuesta económica de acuerdo con el modelo de propuesta económica por cada partida de esta convocatoria.

Los rubros a evaluar por cada partida son los siguientes:

NÚMERO DE RUBRO	RUBRO	PUNTUACIÓN A OTORGAR
1.	CAPACIDAD DEL LICITANTE	24 PUNTOS
2.	EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	18 PUNTOS
3.	PROPUESTA DE TRABAJO	6 PUNTOS
4.	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	12 PUNTOS
		TOTAL
		60 PUNTOS

1. Capacidad del licitante (24.00 puntos)

Consiste en el número de recursos humanos que técnicamente estén aptos para prestar el servicio, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere el licitante para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por la convocante, así como otorgar cualquier otro aspecto indispensable para que el licitante pueda cumplir con las obligaciones previstas en el contrato.

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE			24.00
a) Capacidad de los Recursos Humanos			13.00
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	<p>a.1.1 El licitante deberá acreditar la experiencia del Líder de proyecto en términos de:</p> <p>1.- Currículo Vitae (CV) donde se demuestre experiencia mínima de dos años en servicio a clientes; en el área de administración de proyectos y/o en el sector de centros de atención telefónica, acompañado de copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE) o Pasaporte vigente.</p> <p>2.- El CV deberá contener como mínimo lo siguiente:</p> <p>i) Lugar y fecha de expedición.</p> <p>ii) Datos generales del candidato.</p>	<p>La puntuación asignada será para el licitante que acredite contar con un recurso ofertado, comprobando tener al menos 2 años de experiencia en administración de proyectos y/o en el sector de centros de atención telefónica.</p>	0.20





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

	<p>iii) Experiencia profesional del candidato, detallando: nombre de la empresa, dirección, teléfono y datos de contacto para referencias, así como el tipo de servicios prestados en cada empresa que señale en su currículum.</p> <p>3.- El CV deberá presentarse con el nombre y firma autógrafa del representante legal del licitante, avalando el documento. En caso contrario se tendrá como no presentado.</p>	<p>No se asignará puntuación al licitante que omita presentar algún dato o información solicitada en este rubro.</p>	
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	<p>a.1.2 El licitante deberá acreditar la experiencia del Supervisor en términos de:</p> <p>1.- Currículo Vitae (CV) donde se demuestre experiencia mínima de un año en servicio a clientes, manejo de personal y supervisión de personal, acompañado de copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE) o Pasaporte vigente.</p> <p>2.- El CV deberá contener como mínimo lo siguiente:</p> <p>i) Lugar y fecha de expedición.</p> <p>ii) Datos generales del candidato.</p> <p>iii) Experiencia profesional del candidato, detallando: nombre de la empresa, dirección, teléfono y datos de contacto para referencias, así como el tipo de servicios prestados en cada empresa que señale en su currículum.</p> <p>3.- El CV deberá presentarse con el nombre y firma autógrafa del representante legal del licitante, avalando el documento. En caso contrario se tendrá como no presentado.</p>	<p>La puntuación asignada será para el licitante que acredite contar con un recurso ofertado, comprobando tener al menos 1 año de experiencia en servicio a clientes, manejo de personal y supervisión de personal.</p> <p>No se asignará puntuación al licitante que omita presentar algún dato o información solicitada en este rubro.</p>	0.20
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	<p>a.1.3 El licitante deberá acreditar la experiencia del Asesor de Calidad en términos de:</p> <p>1.- Currículo Vitae (CV) donde se demuestre experiencia mínima de un año en área de servicio a clientes, asesor de calidad en el sector de centros de atención telefónica, acompañado de copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE) o Pasaporte vigente.</p> <p>2.- El CV deberá contener como mínimo lo siguiente:</p> <p>i) Lugar y fecha de expedición.</p> <p>ii) Datos generales del candidato.</p> <p>iii) Experiencia profesional del candidato, detallando: nombre de la empresa, dirección, teléfono y datos de contacto para referencias, así como el tipo de servicios prestados en cada empresa que señale en su currículum.</p> <p>3.- El CV deberá presentarse con el nombre y firma autógrafa del representante legal del licitante, avalando el documento. En caso contrario se tendrá como no presentado.</p>	<p>La puntuación asignada será para el licitante que acredite contar con un recurso ofertado, comprobando tener al menos 1 año de experiencia en área de servicio a clientes, asesor de calidad en el sector de centros de atención telefónica.</p> <p>No se asignará puntuación al licitante que omita presentar algún dato o información solicitada en este rubro.</p>	0.20
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	<p>a.1.4 El licitante deberá acreditar la experiencia del Capacitador en términos de:</p> <p>1.- Currículo Vitae (CV) donde se demuestre experiencia mínima de un año en la impartición de cursos de capacitación en la industria de asesores telefónicos o similares, acompañado de copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE) o Pasaporte vigente.</p>	<p>La puntuación asignada será para el licitante que acredite contar con un recurso ofertado, comprobando tener al menos 1 año de experiencia en la impartición de cursos de capacitación en la industria de</p>	0.20





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

	<p>2.- El CV deberá contener como mínimo lo siguiente:</p> <p>i) Lugar y fecha de expedición.</p> <p>ii) Datos generales del candidato.</p> <p>iii) Experiencia profesional del candidato, detallando: nombre de la empresa, dirección, teléfono y datos de contacto para referencias, así como el tipo de servicios prestados en cada empresa que señale en su currículum.</p> <p>3.- El CV deberá presentarse con el nombre y firma autógrafa del representante legal del licitante, avalando el documento. En caso contrario se tendrá como no presentado.</p>	<p>asesores telefónicos o similares.</p> <p>No se asignará puntuación al licitante que omita presentar algún dato o información solicitada en este rubro.</p>	
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	<p>a.1.5 El licitante deberá acreditar la experiencia de una muestra de 10 Asesores telefónicos en términos de:</p> <p>1.- Currículum Vitae (CV) donde se demuestre experiencia mínima de un año en servicio a clientes a través de un centro de atención telefónica, acompañado de copia simple de la credencial para votar vigente del Instituto Nacional Electoral (INE) o Instituto Federal Electoral (IFE) o Pasaporte vigente.</p> <p>2.- El CV deberá contener como mínimo lo siguiente:</p> <p>i) Lugar y fecha de expedición.</p> <p>ii) Datos generales del candidato.</p> <p>iii) Experiencia profesional del candidato, detallando: nombre de la empresa, dirección, teléfono y datos de contacto para referencias, así como el tipo de servicios prestados en cada empresa que señale en su currículum.</p> <p>4.- Los CV deberán presentarse con el nombre y firma autógrafa del representante legal del licitante, avalando el documento. En caso contrario se tendrá como no presentado.</p>	<p>La puntuación asignada será para el licitante que acredite contar con los 10 recursos ofertados, comprobando tener al menos 1 año de experiencia en servicio a clientes a través de un centro de atención telefónica.</p> <p>No se asignará puntuación al licitante que omita presentar algún dato o información solicitada en este rubro.</p>	3.00
a.2) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con los conocimientos académicos o profesionales.	<p>a.2.1 El licitante deberá acreditar la competencia del Líder de proyecto, en términos de:</p> <p>Presentar copia simple del título y/o cédula que avale los estudios a nivel licenciatura concluidos en el área económico administrativo o ingeniería, informática, mercadotecnia o finanzas.</p> <p>a.2.2 El licitante deberá acreditar la competencia del Supervisor en términos de:</p> <p>Presentar copia simple de certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura en el área económico, administrativo, ingeniería, informática, mercadotecnia o finanzas.</p> <p>a.2.3 El licitante deberá acreditar la competencia del Asesor de Calidad en términos de:</p>	<p>La puntuación asignada será para el licitante que acredite tener título y/o cédula que avale el nivel de estudios requerido por la convocante de un Líder de proyecto.</p> <p>La puntuación asignada será para el licitante que acredite tener certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura que avale el nivel de estudios requerido por la convocante de un Supervisor.</p> <p>La puntuación asignada será para el licitante que acredite</p>	<p>0.40</p> <p>0.40</p> <p>0.40</p>





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

	Presentar copia simple de certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura en el área económico, administrativo, ingeniería, informática, mercadotecnia o finanzas.	tener certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura que avale el nivel de estudios requerido por la convocante de un Asesor de Calidad.	
	<p>a.2.4 El licitante deberá acreditar la competencia del Capacitador en términos de:</p> <p>Presentar copia simple de certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura en el área económico, administrativo, ingeniería, informática, mercadotecnia o finanzas.</p>	<p>La puntuación asignada será para el licitante que acredite tener certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura que avale el nivel de estudios requerido por la convocante de un Capacitador.</p>	0.40
	<p>a.2.5 El licitante deberá acreditar la competencia de una muestra de 10 Asesores telefónicos en términos de:</p> <p>Presentar copia simple de certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura en el área económico, administrativo, ingeniería, informática, mercadotecnia o finanzas.</p>	<p>La puntuación asignada será para el licitante que acredite tener certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura que avale el nivel de estudios requerido por la convocante de los 10 Asesores telefónicos evaluados en el rubro a.1.</p>	5.00
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
a.3) Dominio de herramientas relacionadas con la materia del servicio solicitado.	<p>a.3.1 El licitante deberá acreditar el dominio de herramientas del Líder del proyecto en términos de:</p> <p>Presentar copia simple de curso de administración de proyectos y copia simple de curso de servicio al cliente.</p>	<p>La puntuación asignada será para el licitante que presente copia simple del curso de administración de proyectos y copia simple del curso de servicio al cliente del Líder del proyecto.</p>	0.15
	<p>a.3.2 El licitante deberá acreditar el dominio de herramientas del Supervisor en términos de:</p> <p>Presentar copia simple de curso de liderazgo o supervisión.</p>	<p>La puntuación asignada será para el licitante que presente copia simple de curso de liderazgo o supervisión del Supervisor.</p>	0.15
	<p>a.3.3 El licitante deberá acreditar el dominio de herramientas del Asesor de Calidad en términos de:</p> <p>Presentar copia simple de curso de trabajo en equipo o desarrollo de recursos humanos.</p>	<p>La puntuación asignada será para el licitante que presente copia simple de curso de trabajo en equipo o desarrollo de recursos humanos.</p>	0.15





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

	de recursos humanos del Asesor de Calidad.	
a.3.4 El licitante deberá acreditar el dominio de herramientas del Capacitador en términos de: Presentar copia simple de curso de formación de instructores de capacitación.	La puntuación asignada será para el licitante que presente copia simple de curso de formación de instructores de capacitación del Capacitador.	0.15
a.3.5 El licitante deberá acreditar el dominio de herramientas de una muestra de 10 Asesores telefónicos en términos de: Presentar copia simple de curso de servicio al cliente o calidad en el servicio.	La puntuación asignada será para el licitante que presente copias simples del curso de servicio al cliente o calidad en el servicio de cada uno de los 10 Asesores telefónicos evaluados en el rubro a.1.	2.00

b) Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento			10.00
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
b.1) Capacidad de recursos económicos.	El licitante deberá presentar última declaración fiscal anual de impuesto sobre la renta, realizada por el licitante ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT). Se asignará puntuación al licitante que acredite contar con capacidad económica para cumplir las obligaciones que se deriven del contrato correspondiente, para lo cual deberá acreditar que sus ingresos son equivalentes al 20% (VEINTE POR CIENTO) del monto total de su proposición económica sin incluir el Impuesto al Valor Agregado. Las declaraciones fiscales señaladas deberán contener el sello de recepción del SAT o de la institución bancaria receptora de dicha información y en caso de que se hayan presentado por medio electrónico (Internet), éstas deberán contener el sello digital de recepción.	Se asignará puntuación de acuerdo a lo siguiente: Ingresos iguales o mayores al 20% del monto de la oferta Ingresos iguales o mayores al 15% del monto de la oferta Ingresos iguales o mayores al 10% del monto de la oferta	6.00 4.00 2.00
b.2) Capacidad de equipamiento.	El licitante deberá acreditar que cuenta con la capacidad de equipamiento adecuada para la prestación de los servicios solicitados. Para acreditarlo entregará lo siguiente: 1.- Carta membretada firmada por el Representante legal, donde asegure que cuenta con las capacidades operativas y físicas siguientes, necesarios para la prestación del servicio: a. Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR). b. Distribución Automática de llamadas (ACD). c. Aplicaciones de Integración de Telefonía Informática (CTI). d. Marcaciones en llamadas de salida: Manual, progresiva y predictiva. e. Plataforma central para la grabación de llamadas de entrada y salida, de los asesores telefónicos que atienden o realicen, desde	La puntuación será asignada para el licitante que presente las cartas solicitadas, acreditando que cuenta con la capacidades solicitadas para la prestación de los servicios.	4.00





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

	<p>el momento en que entran en contacto con una persona, hasta la conclusión de la llamada.</p> <p>f. Herramientas para efectuar reuniones de calibración del servicio (monitoreo y evaluación de llamadas).</p> <p>g. Monitoreo aleatorio de las llamadas en línea de los asesores telefónicos.</p> <p>h. Acceso vía web para el monitoreo en tiempo real de las llamadas de los asesores telefónicos, para monitorear la operación y los indicadores del servicio.</p> <p>i. Sitio o sede principal en la Ciudad de México para la prestación del servicio.</p> <p>j. Sitio o sede alterno con capacidad, disponibilidad y condiciones operativas mínimas para la continuidad de la prestación del servicio en caso de contingencia.</p> <p>k. Herramientas de cómputo, software, hardware, accesorios y componentes periféricos para la prestación del servicio.</p> <p>l. Planta de suministro eléctrico de emergencia que soporte el suministro de electricidad por tiempo indefinido para los equipos y toda la infraestructura informática, de seguridad y de comunicaciones que se utilizan para la prestación del servicio.</p> <p>m. Dispositivos UPS para soportar fallas de suministro eléctrico por lo menos 10 minutos, tanto en el sitio principal como en el sitio alterno para los equipos y toda la infraestructura informática, de seguridad y de comunicaciones que se utilizan para la prestación del servicio.</p>	
	<p>2.- Carta membreteada firmada por el Representante legal, donde asegure que cuenta con la infraestructura de telecomunicaciones siguientes, necesarios para la prestación del servicio:</p> <p>a. Enlaces redundantes (principal y alterno) de internet que provea un esquema de redundancia a través de túneles seguros de comunicación (VPN Site to Site) entre el centro de operaciones y el centro de datos del Instituto FONACOT, en cada uno de las sedes (principal y alterno).</p> <p>b. Ancho de banda adecuado a cada uno de los enlaces de Internet para cumplir con los niveles de servicio establecidos en el Anexo técnico. La utilización de cada uno de los enlaces no deberá sobrepasar el 70% de su capacidad.</p>	
	<p>3.- Carta membreteada firmada por el Representante legal, donde asegure que cuenta con la capacidad de telefonía siguientes, necesarios para la prestación del servicio:</p> <p>a. Conectarse a enlaces IP y considerar el hardware, configuración y licenciamiento para soportar mínimo 250 canales para llamadas simultáneas, así como la posibilidad de soportar una solución con redundancia.</p> <p>b. Troncales necesarias y números telefónicos para las llamadas de salida y validación de datos del trabajador durante la vigencia del servicio.</p> <p>c. Servicios de telefonía con cobertura nacional y con todos los carriers de telefonía fija y móvil en operación en territorio nacional.</p>	





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

4.- Carta membretada firmada por el Representante legal, donde proponga la cantidad estimada de personal a utilizar para cada servicio o canal de comunicación, de acuerdo a la volumetría mensual de referencia.

c) Participación de discapacitados		0.33	
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
c.1) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad	En su caso, escrito en papel membretado y firmado por el representante o apoderado legal o por persona facultada para ello, en donde se indique que cuentan con trabajadores con discapacidad en una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con el aviso de alta al Régimen Obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y una constancia que acredite que dichos trabajadores son personas con discapacidad en términos de lo previsto por la fracción XI del artículo 2 de la Ley General de las Personas con Discapacidad.	<p>La puntuación será asignada para el licitante que presente:</p> <p>a) Escrito en papel membretado y firmado por el representante o apoderado legal o por persona facultada para ello, en donde se indique que cuentan con trabajadores con discapacidad en una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses.</p> <p>b) Avisos de alta del personal con discapacidad al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social.</p> <p>c) Constancias o certificados de reconocimiento de discapacidad, expedidos por alguna institución del Sector Salud Federal.</p>	0.33
d) Participación de mipymes			0.33
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
d.1) Participación de MIPYMES	Escrito en papel membretado y firmado por el representante o apoderado legal, en el que manifieste que su representada, cuenta con la estratificación de MIPYMES con innovación tecnológica relacionados directamente con la prestación del servicio; deberá incluir la constancia correspondiente emitida por el IMPI misma que no podrá tener una vigencia mayor a cinco años.	La puntuación asignada será para el licitante que presente Constancia de registro de marca y/u obra o con un escrito en el cual manifiesten bajo protesta de decir verdad que cuentan con ese carácter, utilizando para tal fin el formato que al efecto proporcione la convocante.	0.33
e) Igualdad laboral			0.34
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

<p>e.1) Acreditar la certificación en igualdad laboral y no discriminación</p>	<p>Acreditar haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la siguiente certificación vigente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificado vigente de cumplimiento de la Norma Mexicana NMX R-025-SCFI-2015 para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres, debidamente firmado por un organismo certificador acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación 	<p>La puntuación asignada será para el licitante que presente copia simple del certificado vigente de cumplimiento de la Norma Mexicana NMX R-025-SCFI-2015 para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres</p>	<p>0.34</p>
--	--	---	-------------

2. Experiencia y especialidad del licitante. (18.00 puntos).

En la experiencia se tomará en cuenta el tiempo en que el licitante ha prestado a cualquier persona y/o servicios de la misma naturaleza de los que son objeto del procedimiento de contratación.

2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE			18.00
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
a) Experiencia del licitante.	El licitante deberá demostrar al menos 4 años de experiencia, debiendo el licitante presentar copia legible de 2 (dos) o más contratos completos y concluidos, que cubran al menos 4 años de experiencia, de servicios similares a los solicitados en el anexo técnico para la partida 1. Canales de atención a clientes. Dichos contratos no deberán tener una antigüedad mayor a 6 años.	Se asignará 9 puntos al licitante que acredite contar con la experiencia solicitada.	9.00
	Se aceptan sólo contratos concluidos considerando el tiempo efectivamente transcurrido y que la prestación del servicio sea similar a lo solicitado en anexo técnico.	No se asignará puntuación al licitante que omita presentar copia de los contratos concluidos solicitados en este rubro y que los presentados no se acompañen con los documentos con que se corrobore el cumplimiento de cada contrato o que los presentados no correspondan al periodo determinado.	
	Solo se aceptarán los contratos que hayan sido celebrados y concluidos por el licitante en los últimos 6 años.		
	Solo se evaluarán los primeros contratos presentados que alcancen la experiencia solicitada, debiendo estar legibles y en caso contrario, no serán susceptibles de ser evaluados y por ello no se otorgará puntuación.		
	Nota: Se contarán años cumplidos de acuerdo a la vigencia transcurrida de los contratos presentados antes de la fecha en que se celebre el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.		
b) Especialidad del licitante.	El licitante deberá presentar copia legible de 4 (cuatro) contratos debidamente concluidos, en los cuales se hayan prestado servicios similares a los solicitados en el anexo técnico correspondiente a la partida 1. Canales de atención a clientes, en los cuales se valorará la especialidad del licitante.	Se asignará el máximo de puntuación al licitante que presente 4 (cuatro) contratos concluidos, con una antigüedad no mayor a 6 años y acredite servicios similares a lo solicitado.	9.00
	Se aceptan sólo contratos concluidos y que la prestación del servicio sea similar a lo solicitado en anexo técnico para la partida 1. Canales de atención a clientes.		
	Solo se aceptarán los contratos que hayan sido celebrados por el licitante en los últimos 6 años, que se cuentan antes de la fecha en que se celebre el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.	Se asignarán 2.25 puntos por cada contrato que acredite, siendo 4 contratos el máximo. Si acredita más de 4 contratos, solo obtiene 9 puntos.	





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

	<p>Solo se evaluarán los primeros 4 (cuatro) contratos presentados que sean legibles y en caso contrario, no serán susceptibles de ser evaluados y por ello no se otorgará puntuación.</p>	<p>No se asignará puntuación al licitante que omita presentar copia de contratos completos solicitados en este rubro y que los presentados no se acompañen con los documentos con que se corrobore el cumplimiento de cada contrato o que los presentados no correspondan al periodo determinado o no sean de servicios similares.</p>
--	--	--

3. Propuesta de trabajo (6.00 puntos).

Como parte de su proposición el licitante deberá incluir la metodología, plan de trabajo y esquema estructural que pretenda aplicar para la prestación del servicio de acuerdo a las especificaciones técnicas y alcances del servicio para la partida 1. Canales de atención a clientes.

3.- PROPUESTA DE TRABAJO.			6.00
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
a) Metodología	<p>1.- Escrito en papel membretado del licitante, firmado por su representante o apoderado legal, en el que señale la metodología para la prestación del servicio, conforme al numeral 7 Descripción del Servicio, del anexo técnico para la partida 1. Canales de atención a clientes.</p> <p>Para presentar la metodología señalada en el numeral 7. Descripción del Servicio, del anexo técnico, deberá proponer mejoras en el mismo sin costo adicional, que favorezcan la prestación del servicio y considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) La forma en la cual el licitante propone utilizar los recursos de que dispone para prestar el servicio. ii) Cuándo y cómo llevará a cabo las actividades o tareas que implica el mismo. iii) El o los procedimientos para llevar a la práctica las actividades o habilidades. 	<p>La puntuación asignada será para el licitante que presente la Metodología para el servicio solicitado, con las mejoras y formalidades requeridas.</p> <p>No se asignará puntuación al licitante que omita presentar alguno de los documentos solicitados y/o los mismos no cumplan con los requisitos solicitados.</p>	2.00
b) Plan de Trabajo	<p>1.- Escrito en papel membretado del licitante, firmado por su representante o apoderado legal, en el que señale el plan de trabajo propuesto por el licitante para el servicio de la partida 1. Canales de atención a clientes.</p> <p>2.- Presentar el Plan de trabajo detallado señalado en el numeral 7. Descripción del Servicio, del anexo técnico para el servicio de la partida 1. Canales de atención a clientes, indicando el cumplimiento de tiempos establecidos en el anexo técnico.</p>	<p>La puntuación asignada será para el licitante que presente el Plan de Trabajo para el servicio solicitado, con las formalidades requeridas.</p> <p>No se asignará puntuación al licitante que omita presentar alguno de los documentos solicitados y/o los mismos no cumplan con los requisitos solicitados.</p>	2.00





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos.	1.- Escrito en papel membretado del licitante, firmado por su representante o apoderado legal, en el que señale su esquema estructural de la organización de los recursos humanos para el servicio de la partida 1. Canales de atención a clientes, en la que se identifique como mínimo: Nombre completo, puesto, actividades o funciones principales.	La puntuación se asignará al licitante que presente el esquema estructural de la organización de los recursos con las formalidades requeridas, para el servicio solicitado y que señale cómo. No se asignará puntuación al licitante que omita presentar alguno de los documentos solicitados y/o los mismos no cumplan con los requisitos solicitados.	2.00
--	---	---	------

4. Cumplimiento del contrato (12.00 puntos).

Se ocupa de medir el desempeño o cumplimiento que ha tenido el licitante en la prestación oportuna y adecuada de los servicios de la misma naturaleza objeto del procedimiento de contratación de que se trate, que hubieren sido contratados por alguna dependencia, entidad o cualquier otra persona.

4.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS.		12.00
a) Cumplimiento de contratos.	<p>El licitante deberá presentar copia legible de al menos 4 (cuatro) contratos debidamente concluidos, en los cuales se hayan prestado servicios similares a los solicitados en el anexo técnico correspondientes a la partida 1. Canales de atención a clientes.</p> <p>Para cada contrato deberá cumplir con:</p> <p>1.- Como mínimo carta de satisfacción, acta de entrega / recepción, cartas de entrega, documento de cierre satisfactorio de proyecto, liberación de fianza, o cancelación de garantía de cumplimiento de contratos concluidos, otorgada al licitante por la celebración de contratos, en términos y condiciones similares a los requeridos en el anexo técnico.</p> <p>2.- Solo se aceptarán los contratos que hayan sido celebrados y concluidos por el licitante en los últimos seis años.</p> <p>3.- En caso de que el licitante presente más de 4 (cuatro) contratos, sólo se evaluarán los primeros 4 (cuatro) contratos presentados en su proposición técnica, considerando el folio consecutivo de estos, debiendo estar legibles y completos, en caso contrario no serán susceptibles de ser evaluados y por ello no se otorgará puntuación.</p> <p>4.- Solo se aceptan contratos concluidos de servicios similares del anexo técnico.</p> <p>Los licitantes podrán considerar los contratos, pedidos o facturas referidos en el rubro de experiencia y especialidad del licitante; siempre y cuando estén concluidos antes de la fecha de presentación y apertura de proposiciones.</p>	<p>Se asignará el máximo de puntuación al licitante que presente al menos 4 (cuatro) contratos concluidos con sus respectivas cartas de satisfacción, cancelación de garantías, o liberación de fianzas y a partir de este máximo, se efectuará un reparto proporcional de puntuación entre el resto de los licitantes en razón del número de contratos presentados.</p> <p>A partir del licitante que hubiere obtenido la mayor puntuación, el Área Requiere distribuirá de manera proporcional la puntuación a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres, en la cual consideren, por un lado, que si tales licitantes hubieran</p>





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

5.- Se asignará el máximo de puntuación al licitante que demuestre documentalmente tener 4 (cuatro) contratos cumplidos satisfactoriamente.

presentado contratos o documentos acreditando el mayor número de años o de contratos solicitados, se les hubiera otorgado el máximo de puntuación o unidades porcentuales, y por el otro, el número de años o de contratos que efectivamente acreditaron, para así determinar la puntuación o unidades porcentuales que les corresponde.

No se asignará puntuación al licitante que omita presentar copia de los contratos concluidos solicitados en este rubro y que los presentados no se acompañen con los documentos con que se corrobore el cumplimiento de cada contrato o que los presentados no correspondan al periodo determinado.

NOTAS:

1. Para que una propuesta técnica sea considerada solvente, deberá tener una puntuación mínima de 45 puntos, de los 60 posibles que se pueden obtener en su evaluación técnica.

PARTIDA 2. SERVICIO DE COBRANZA ESPECIALIZADA

Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes)

Únicamente aquellas propuestas que cumplan con los requisitos establecidos en los numerales **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES**, **V.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA**, serán factibles de evaluación utilizando el criterio de evaluación por puntos y porcentajes, considerando los requisitos y documentos que se indican a continuación y que los licitantes deberán presentar dentro de sus propuestas, con el fin de evaluar los servicios ofertados, la capacidad, experiencia y especialidad del licitante y de sus recursos humanos, así como el cumplimiento de contratos similares al del presente proceso de contratación, para satisfacer todos y cada uno de los requisitos de las especificaciones y alcances de los servicios estipulados en la presente convocatoria.

Para tal fin, los licitantes deberán de reunir en su propuesta **cuando menos 45 de los 60 puntos máximos** que deberán obtener en la evaluación para que esta sea considerada solvente y no sea desechara, de conformidad a lo establecido en los **Criterios de evaluación de puntos y porcentajes y al Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas**.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Tabla de puntos y porcentajes

Número de rubro	Rubro/subrubro a evaluar	Puntuación rubro
1.	CAPACIDAD DEL LICITANTE	24 PUNTOS
	a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	10 puntos
	a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia de los servicios (CV).	3 puntos
	a.2) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con los conocimientos académicos o profesionales (Títulos o certificados).	6 puntos
	a.3) Dominio de herramientas relacionadas con los servicios.	1 punto
	b) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO	11 puntos
	b.1) Capacidad de los recursos económicos.	6 puntos
	b.2) Capacidad de los recursos de equipamiento	5 puntos
	c) PARTICIPACIÓN DE EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD	1 punto
	d) PARTICIPACIÓN DE MIPYMES	1 punto
	e) POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO	1 punto
2.	EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	18 PUNTOS
	a) Experiencia del licitante	5 puntos
	b) Especialidad (contratos)	13 puntos
3.	PROPIUESTA DE TRABAJO	6 PUNTOS
	a) Metodología para la prestación del servicio.	3 puntos
	b) Plan de Trabajo.	2 puntos
	c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos.	1 punto
4.	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	12 PUNTOS
	a) Cumplimiento de contratos (fianzas liberadas)	12 puntos
TOTAL		60 puntos

1. CAPACIDAD DEL LICITANTE

Consiste en el número de recursos humanos que técnicamente estén aptos para prestar el servicio objeto del presente procedimiento de contratación, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere **“EL LICITANTE”** para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por **“EL INSTITUTO FONACOT”**. Se deberá contar con empleados que se encuentran contratados directamente por el Licitante; que tengan experiencia, competencia o habilidad y dominio en la prestación de los servicios.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE			24.00
a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS			10.00
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	<p>"EL LICITANTE" deberá entregar como parte de su propuesta "RELACIÓN DE EMPLEADOS" Formato A, firmado por el Representante Legal, en el cual se señalen los datos del personal con que cuenta al momento de presentar su propuesta.</p> <p>"EL LICITANTE" deberá demostrar que cuenta con al menos 5 personas expertas (una para cada perfil a, b, c, d y e) en contratos de la misma naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones de la que es objeto el procedimiento de contratación y al menos 75 asesores especializados de cobranza.</p> <p>Para las 5 personas expertas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Líder de proyecto: Experiencia mínima de dos años en cobranza y administración de proyectos. Supervisor: Experiencia mínima de dos años en cobranza. Asesor de calidad: Experiencia mínima de dos años en cobranza. Capacitador de cobranza: Experiencia mínima de un año en la impartición de cursos de capacitación en temas de cobranza. Administrador de bases de datos: Experiencia de al menos de dos 	<p>Se asignarán 3.00 puntos, a "EL LICITANTE" que acredite que cuenta con al menos la cantidad de personas especificadas por perfil y que entregue la documentación que acredite la experiencia requerida para cada perfil.</p> <p>Así como que acredite 350 personas o más contratadas en su estructura en servicios de cobranza.</p> <p>Se asignarán 1.5 puntos, a "EL LICITANTE" que cuenta con al menos la cantidad de personas especificadas por perfil y que entregue la documentación que acredite la experiencia requerida para cada perfil.</p> <p>Así como que acredite entre 250 y 350 personas contratadas en su estructura.</p> <p>No se asignará puntuación a "EL LICITANTE" que:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tenga menos de 250 personas contratadas en su estructura Omita presentar documentación que acredite que cuenta con al menos una persona por cada perfil especificado No entregue la documentación que acredite la experiencia del personal propuesto Entregue documentación incompleta. No presente "Formato A, RELACIÓN DE EMPLEADOS" firmada por el Representante Legal. 	3.00





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

	<p>años como administrador de base de datos y conocimientos de programación (java y web services).</p> <p>Para los asesores especializados de cobranza:</p> <p>f. Asesor especializado de cobranza: Al menos un año de experiencia en cobranza telefónica.</p> <p>Para acreditar la experiencia del personal, "EL LICITANTE" deberá presentar la documentación que a continuación se indica:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Currículum vitae rubricado y firmado por el personal y el representante legal de la empresa.2. Identificación oficial vigente (credencial para votar, pasaporte, cartilla militar, licencia para conducir, o cédula profesional)3. Fotocopia del "Contrato" Individual de Trabajo del personal con que cuenta para la prestación del servicio, deberá ser personal que se encuentre contratado directamente por "EL LICITANTE". <p>Adicional a lo anterior, deberá presentar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Copia del documento que acredite que los asesores especializados de cobranza forman parte del personal del Servicio Especializado de Cobranza, en términos del		
--	---	--	--





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

	<p>artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo, conforme a las reformas publicadas en el DOF del 23 de abril del 2021, en materia de subcontratación laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Opinión IMSS) en sentido positivo y vigente. • Presentar constancia con copia de Situación Fiscal vigente (del mes en curso) y en sentido positivo en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. 		
a.2) Competencia o habilidad de acuerdo con sus conocimientos académicos y profesionales.	<p>"EL LICITANTE" deberá demostrar que cuenta con personal con la competencia necesaria para la prestación de los servicios objeto de la contratación.</p> <p>Para demostrar la competencia, "EL LICITANTE" deberá acreditar que la plantilla de personal propuesta cuenta con las competencias o habilidades de acuerdo con sus conocimientos académicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Líder de proyecto: Estudios a nivel licenciatura concluidos (título o cédula profesional) en área económico administrativa o afines. b. Supervisor: Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, troncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines. c. Asesor de calidad: Carrera técnica concluida o estudios 	<p>Se asignarán 6.00 puntos a "EL LICITANTE" que presente documentación comprobatoria de al menos la cantidad de personas especificadas por perfil y que acredite tener las competencias solicitadas, con las constancias, cédulas o cartas de instituciones educativas que avale el nivel de estudios de la carrera solicitadas o afines.</p> <p>No se asignará puntuación a "EL LICITANTE" que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La documentación presentada no ampare la competencia solicitada. • Omite presentar documentación comprobatoria. • Entregue documentación incompleta o incorrecta. 	6.00





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

	<p>superiores concluidos, troncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.</p> <p>d. Capacitador: Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, troncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.</p> <p>e. Administrador de bases de datos: Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, troncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa, ingeniería, sistemas, informática, telecomunicaciones o afines.</p> <p>f. Asesor Especializado de cobranza: Carrera técnica, estudios superiores concluidos, troncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.</p> <p>Para acreditar que el personal cumple con el perfil y las competencias solicitadas, "EL LICITANTE" deberá presentar como documentación comprobatoria la copia del título, cédula profesional, certificado o constancia.</p>		
a.3) Dominio de herramientas relacionadas con los servicios.	<p>"EL LICITANTE" deberá demostrar el dominio de las herramientas necesarias para la gestión, administración, configuración y operación del servicio especializado de cobranza (Sistemas de marcación</p>	<p>Se asignará puntuación a "EL LICITANTE" que demuestre el dominio de las herramientas necesarias para la gestión, administración y operación del servicio especializado de cobranza, razón por la cual el LICITANTE deberá proporcionar la documentación que ampara el dominio</p>	1.00





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

	<p>predictiva/progresiva, herramientas de grabación y llamadas entre otras), razón por la cual "EL LICITANTE" deberá proporcionar la documentación que ampare el dominio de las herramientas de los perfiles siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Líder de proyecto: Conocimiento, manejo y seguimiento de proyectos relacionados a un servicio especializado de cobranza, manejo de computadoras, conocimiento de internet. b) Supervisor: Manejo de computadoras y conocimiento de internet. c) Asesor de calidad: Manejo de computadoras y conocimiento de internet. d) Capacitador: Manejo de computadoras, conocimiento de internet y social media. e) Administrador de base de datos: Dominio de Excel con certificaciones. f) Asesor especializado de cobranza: Manejo de computadoras y conocimiento de internet. <p>Para cada persona propuesta deberá indicar en el Currículum vitae el dominio de la herramienta y para el caso del administrador de bases de datos, las certificaciones señaladas.</p>	<p>de las herramientas de los perfiles solicitados.</p> <p>Se asignará 1 punto a "EL LICITANTE" que entregue el currículum vitae donde se especifique que se cuenta con el dominio de la herramienta y para el caso del administrador de bases de datos copia simple de las certificaciones correspondientes (Formato B).</p> <p>Se asignarán 0.00 puntos a "EL LICITANTE" que no presente los currículum vitae y certificaciones que demuestren el dominio de las herramientas.</p>	
b) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO			11.00
Rubro/Subrubro	Documentación comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
b.1) Capacidad de los recursos económicos.	Copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año 2024, presentada por "EL LICITANTE" ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; a fin de	<p>Se asignará puntuación a "EL LICITANTE" de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>Que la propuesta sea igual o menor al 20% de los ingresos totales de la empresa = 6.00 puntos</p>	6.00





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

	<p>verificar que el monto total de sus ingresos totales (antes de I.V.A.),</p> <p>Que la propuesta sea mayor al 20% y menor que el 40% de los ingresos totales de la empresa =3.00 puntos</p> <p>Que la propuesta sea igual o mayor al 40% de los ingresos totales de la empresa = cero puntos</p>	
b.2) Capacidad de los recursos de equipamiento	<p>"EL LICITANTE" deberá acreditar que cuenta con el equipamiento necesario para brindar el servicio con los documentos vigentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia del contrato del servicio del enlace de internet (sitio alterno) • Copia del licenciamiento que soporte mínimo 75 (canales) llamadas simultáneas de entrada. • Copia de los contratos del servicio de los carriers. • Copia del contrato del servicio que se tiene para el SMS. • Copia de las licencias o contratos de los equipos de cómputo para la prestación del servicio. • Copia de las facturas o contratos de los servicios de: Aire acondicionado, dispositivos de monitoreo de accesos a CCTV, control de acceso automatizado, sistema de detección y extinción de fuego. • Factura, licencia o INDAUTOR a nombre del Servicio Especializado de Cobranza del uso del software del sistema de monitoreo de eventos en tiempo real, plataforma de telefonía, CRM, ACD, IVR, etc. • Copia del certificado de la norma internacional ISO/IEC 27001, con el objetivo de garantizar que cuenta con los controles necesarios para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Instituto FONACOT. 	<p>Se asignarán 5.00 puntos a "EL LICITANTE" cuya propuesta técnica cumpla con la presentación de los documentos solicitados que acreditan la capacidad en cuanto a equipamiento.</p> <p>Se asignarán 0.00 puntos a "EL LICITANTE" que no cumpla con la presentación de los documentos solicitados.</p> <p>5.00</p>





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

	<ul style="list-style-type: none"> Copia del certificado ISO 9001:2015 en los procesos de actividades de Servicio de Cobranza, que coincida con la dirección del centro principal y a nombre del licitante. Carta bajo protesta de decir verdad firmada por el representante legal de la empresa en la que indique que las características técnicas que están detalladas en el Anexo Técnico de la Convocatoria, están referenciadas y sustentadas en su propuesta técnica. 		
c) PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD			1.00
Rubro/Subrubro	Documentación comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
c.1) Participación de empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad	<p>“EL LICITANTE” deberá entregar una relación firmada por el Representante Legal, en la cual se señalen los datos del personal con que cuenta al momento de presentar su propuesta.</p> <p>“EL LICITANTE”, deberá acreditar que cuenta con trabajadores con discapacidad mediante los Avisos de alta del personal con discapacidad al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social</p>	<p>En términos del Criterio TU-01/2012, apartado C, numeral 5, se asignará puntuación a “EL LICITANTE” que cuente con personal discapacitado en una proporción del por lo menos 5% (cinco por ciento) del número total de su planta de empleados y con una antigüedad no menor a (SEIS) meses, computada hasta la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones.</p> <p>Se asignará 1.00 puntos, a “EL LICITANTE” que acredite tener el mayor número de trabajadores discapacitados.</p> <p>No se asignará puntuación a “EL LICITANTE” que omita presentar el Aviso de alta o que la documentación presentada no cumpla con las formalidades señaladas.</p>	1.00
d) PARTICIPACIÓN DE MIPYMES			1.00





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Rubro/Subrubro	Documentación comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
d.1) Participación de MIPYMES que produzcan bienes de innovación tecnológica.	<p>“EL LICITANTE”, deberá acreditar haber producido los bienes objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica, que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.</p>	<p>En términos del TU-01/2012, Criterio inciso C, numeral 4, se asignará puntuación a “EL LICITANTE” que acredite haber producido los bienes objeto del procedimiento de contratación con innovación tecnológica que tenga registrada, en términos del artículo 14 de la LAASSP.</p> <p>Se asignará 1.00 puntos, a “EL LICITANTE” que presente copia simple de la constancia correspondiente (patente, registro o autorización), emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a 5 (cinco) años o escrito en el cual manifiesten bajo protesta de decir verdad que cuentan con este carácter utilizando el formato correspondiente.</p> <p>No se asignará puntuación a “EL LICITANTE” que omita presentar la documentación comprobatoria solicitada o que la documentación presentada no cumpla con las formalidades señaladas.</p>	1.00
e) POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO			1.00
Rubro/Subrubro	Documentación comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
e.1.) Participación de empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género	<p>“EL LICITANTE” deberá presentar copia simple de un certificado vigente de cumplimiento de la Norma Mexicana NMXR-025-SCFI-2015 para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres, debidamente firmado por un organismo certificador acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, en los términos establecidos en el artículo 19 del Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.</p>	<p>Se asignará 0.25 puntos a “EL LICITANTE” que presente copia simple del certificado vigente.</p> <p>No se asignará puntuación a “EL LICITANTE” que omita presentar copia legible de la certificación de cumplimiento de la Norma Mexicana NMXR-025-SCFI-2015.</p>	1.00

2. EXPERIENCIA DEL LICITANTE





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

En la experiencia se tomará en cuenta el tiempo en el que **“EL LICITANTE”** ha prestado a cualquier persona servicios de similar naturaleza de las que son objeto del presente procedimiento de contratación.

2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE			18.00
a) EXPERIENCIA DEL LICITANTE			5.00
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
a.1.) Experiencia Mayor tiempo prestando servicios similares a los requeridos en el presente procedimiento de contratación	El licitante deberá acreditar al menos 1 año de experiencia profesional mediante un CV el cual deberá contener la relación de clientes por año a quienes les haya prestado un servicio similar al solicitado por FONACOT (servicio especializado de cobranza).	Acredita experiencia mayor a 8 años, se otorgan 5 puntos. Acredita experiencia igual o mayor a 5 años y menor a 8 años, se otorgan 4 puntos. Acredita experiencia igual o mayor a 3 años y menor a 5 años, se otorgan 3 puntos. Acredita experiencia igual o mayor a 1 año y menor a 3 años, se otorgan 1 punto. Acredita experiencia menor a 1 año, no se otorgan puntos.	5.00
b) ESPECIALIDAD (CONTRATOS)			13.00
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
a.2.) Especialidad Mayor número de contratos o documentos con los cuales el licitante puede acreditar que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares	Deberá acreditar al menos 4 contratos firmados con Instituciones Financieras, Instituciones de crédito, Instituciones no financieras que otorguen crédito, Entidades u Organismos de Fomento, la prestación de servicios de la misma naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones de la que es objeto el procedimiento de contratación, que haya suscrito o tenga adjudicado con anterioridad a la fecha de la convocatoria. Se aceptarán contratos vigentes o concluidos, considerando el tiempo efectivamente transcurrido.	Acredita tener 13 contratos, se otorgan 13 puntos. Acredita tener 10 contratos, se otorgan 10 puntos Acredita tener 7 contratos, se otorgan 7 puntos Acredita tener 4 contratos, se otorgan 4 puntos	13.00





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

	<p>Solo se aceptarán los contratos que hayan sido celebrados por el licitante en los últimos 8 años.</p> <p>En caso de que el licitante presente más de diez contratos, sólo se evaluarán los primeros diez presentados en su proposición técnica.</p> <p>Dichos contratos deberán estar legibles y completos, en caso contrario no serán susceptibles de ser evaluados y por lo tanto no se otorgará puntuación.</p> <p>Se contarán años cumplidos de acuerdo a la vigencia transcurrida de los contratos presentados a la fecha en que se celebre el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.</p>	<p>Acredita tener menos de 4 contratos, se otorgan cero puntos</p> <p>No se considerarán documentos incompletos o ilegibles.</p>	
--	--	--	--

3. PROPUESTA DE TRABAJO

Como parte de su proposición el licitante deberá incluir la metodología, plan de trabajo y esquema estructural que pretenda aplicar para la prestación del servicio de acuerdo a las especificaciones técnicas y alcances del servicio.

3.- PROPUESTA DE TRABAJO.			6.00
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
a) Metodología	<p>“EL LICITANTE” para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación, especificando las actividades que comprenden.</p> <p>“EL LICITANTE” del servicio deberá presentar documento técnico, a través del cual defina los procesos, en los que incluya como mínimo las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fase I: Planeación. • Fase II: Instalación • Fase III: Configuración y Puesta a punto (Tunning). • Fase IV: Pruebas de verificación. • Fase V: Transferencia de conocimientos 	<p>Se asignarán 3 puntos a “EL LICITANTE” que entregue un documento técnico, en papel membretado, firmado por su representante legal, a través del cual defina los procesos para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación, especificando las actividades que comprenden.</p> <p>Para acreditar este aspecto “EL LICITANTE” deberá presentar el documento en donde se plasme la metodología utilizada en su plan de trabajo para la prestación del servicio.</p>	3.00





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

	y operación del servicio.	No se asignará puntuación a "EL LICITANTE" que omita presentar el documento solicitado y/o el mismo no cumpla con los requisitos solicitados.	
b) Plan de trabajo	<p>Escrito en papel membretado del licitante, firmado por su representante o apoderado legal, en el que señale el plan de trabajo propuesto por el licitante, a nivel tarea y sub tarea, donde describa las actividades propuestas para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación; el documento deberá contener como mínimo la información que a continuación se presenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Período de ejecución del servicio; 2. Lista detallada de información que se necesita para la prestación de los servicios 3. Roles del personal responsable; 4. Actividades con responsables; 5. Fecha de inicio y fin de la tarea y sub tarea; conforme a los plazos definidos en el Anexo Técnico de la presente convocatoria; 6. Transición del servicio 7. Solicitudes de servicio <p>Atención a Fallas y Soporte Técnico.</p>	<p>Se asignarán 2 puntos a "EL LICITANTE" que presente el documento solicitado en papel membretado, firmado por su representante legal, que cumpla con los requisitos solicitados.</p> <p>No se asignará puntuación a "EL LICITANTE" que omita presentar el documento solicitado y/o el mismo no cumpla con los requisitos solicitados.</p>	2.00
c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos.	<p>Escrito en papel membretado "EL LICITANTE", firmado por su representante o apoderado legal, en el que señale su esquema estructural de la organización de los recursos humanos, el documento deberá contener como mínimo la información que a continuación se indica en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre completo de cada Recurso Humano con el que se proporcionará el servicio, 2. Roles y responsabilidades que ejecutará en el plan de trabajo; y <p>Personal de apoyo para cada actividad.</p>	<p>Se asignará 1 punto a "EL LICITANTE" que presente el documento solicitado en papel membretado, firmado por su representante legal, que cumpla con los requisitos solicitados.</p> <p>No se asignará puntuación a "EL LICITANTE" que omita presentar el documento solicitado y/o el mismo no cumpla con los requisitos solicitados.</p>	1.00

4. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Se medirá el desempeño o cumplimiento que ha tenido **"EL LICITANTE"** en la prestación oportuna y adecuada de los servicios de similar naturaleza objeto del presente procedimiento de contratación, que hubieren sido contratados por alguna dependencia, entidad o empresa.

4.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS			12.00
a) CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS			12.00
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar
a.1. Cumplimiento de Contratos (fianzas liberadas)	<p>a) EL LICITANTE deberá presentar documentación en que conste la liberación de la fianza o cancelación de la garantía de cumplimiento de al menos 4 fianzas de cumplimiento de contratos, relativos a los servicios de la misma naturaleza de la que es objeto el presente procedimiento de contratación, que estén concluidos antes de la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones; y</p> <p>Solo se aceptarán fianzas liberadas en los últimos 8 años.</p> <p>En caso de que el licitante presente más de diez contratos, sólo se evaluarán los diez presentados en su proposición técnica.</p>	<p>Se asignarán 12.00 puntos a "EL LICITANTE" que presente 10 o más fianzas liberadas o cancelaciones de garantía de cumplimiento.</p> <p>Se asignarán 8.00 puntos a "EL LICITANTE" que presente entre 7 y 9 fianzas liberadas o cancelaciones de garantía de cumplimiento.</p> <p>Se asignarán 4.00 puntos a "EL LICITANTE" que presente entre 4 y 6 fianzas liberadas o cancelaciones de garantía de cumplimiento.</p> <p>No se asignará puntuación a "EL LICITANTE" que entregue menos de 4 liberaciones de fianzas o cancelaciones de garantía de cumplimiento.</p> <p>No se considerarán documentos incompletos o ilegibles.</p>	12.00

El valor final de la propuesta presentada por el Licitante corresponderá a la suma de los puntajes de la propuesta técnica y de la propuesta económica.

El proveedor deberá de referenciar e indicar las especificaciones solicitadas para pronta lectura y evaluación

FORMATO A
Relación de Empleados

No.	Nombre	Perfil o puesto
1		
2		
3		
4		





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

No.	Nombre	Perfil o puesto
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		

Firma del representante legal.

VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA.

La Convocante procederá a realizar la evaluación económica de las propuestas que cumplieron con los requisitos técnicos y legales-administrativos, considerando el total de puntuación o unidades porcentuales de la propuesta económica, misma que deberá tener un valor numérico máximo de **40**, por lo que a la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente aceptadas, deberá asignársele la puntuación o unidades porcentuales máxima. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los Lineamientos para la Aplicación del Criterio de Evaluación de proposiciones a través del Mecanismo de Puntos o Porcentajes en los Procedimientos de Contratación.

Para determinar la puntuación que corresponda a la propuesta económica, la Convocante aplicará la siguiente fórmula:

$$\mathbf{PPE} = \mathbf{MPemb} \times 40 / \mathbf{MPI}$$

Donde:





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

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.

CRITERIOS (METODOLOGÍA) DE EVALUACIÓN TÉCNICA-ECONÓMICA Y DE ADJUDICACIÓN.

Para calcular el resultado final de la puntuación que obtuvo cada proposición se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{PTj} = \text{TPT} + \text{PPE} \quad \text{para toda } j=1, 2, \dots, n$$

Donde:

PTj= Puntuación o Unidades totales de la Proposición;

TPT= Total de puntuación o unidades porcentuales asignadas a la propuesta técnica.

PPE= Puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta económica, y

El Subíndice "j" representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación, y

La proposición más solvente para la Convocante, será aquella que reúna la mayor puntuación o unidades porcentuales conforme a lo dispuesto en el numeral Sexto de los Lineamientos para la Aplicación del Criterio de Evaluación de proposiciones a través del Mecanismo de Puntos o Porcentajes en los Procedimientos de Contratación.

VI.2. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Para los efectos de lo dispuesto en los **artículos 68** de La Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y **85** del Reglamento, se señala a los licitantes que la formalización de la contratación del servicio adjudicado en la presente licitación quedará realizada mediante un contrato abierto, a precios fijos conforme a la propuesta presentada por el licitante.

Si derivado de la evaluación económica, se obtuviera un empate en la propuesta de dos o más licitantes, para la adjudicación se dará preferencia al licitante que manifieste pertenecer al sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales, cooperativas, organismos del sector social de la economía certificados por el Instituto Nacional de la Economía Social, incluyendo aquellos cuyo objeto sea la inclusión laboral de mujeres y personas vulnerables y las constituidas o conformadas por grupos de atención prioritaria, que cuenten con documento de constitución y registro emitido. Lo anterior, con fundamento en el artículo 48 segundo párrafo de **La Ley** y 54 del **R Ley**.

En caso de subsistir el empate entre licitantes de la misma estratificación de los sectores señalados en el párrafo anterior, o bien, de no haber licitantes de este sector y el empate se diera entre licitantes que no tienen el carácter de MIPYMES, se realizará la adjudicación del contrato a favor del licitante que resulte ganador del sorteo por insaculación, a través de la **Plataforma**, conforme a las disposiciones administrativas que emita la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, conforme al último párrafo del artículo 54 del **R Ley**.

VI.3. DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Conforme a lo establecido en el artículo 40, fracción XVIII de **La Ley**, será causa de desechamiento las proposiciones que incurran en una o varias de las siguientes situaciones:

1. La falta o error de algún documento solicitado en los numerales **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO, V.1. PROPUESTA TÉCNICA y V.2. PROPUESTA ECONÓMICA**, de la Convocatoria o los que se deriven del acto de la(s) Junta(s) de Aclaraciones, que afecten directamente la solvencia de la proposición, así como, cuando se solicite información de algún dato o datos en particular, en uno o más documentos y éste o éstos sea(n) omitido(s) y/o éste o éstos difieran uno del otro, será causa de desechamiento de la proposición del licitante.
2. El incumplimiento de alguno de los requisitos que afecten la solvencia de las proposiciones de acuerdo a lo establecido en la Convocatoria, así como la comprobación de que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar los precios del servicio o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
3. Cuando la documentación legal-administrativa, así como las propuestas técnicas y económicas presenten información que cause confusión o cree una situación de incertidumbre o inconsistencias, respecto del cumplimiento, manifiesten información falsa o presente contradicciones entre los diversos documentos, o bien, exista contradicción en los datos asentados en los documentos solicitados o en las propias proposiciones.
4. Cuando presenten documentos **no** legibles, alterados o tachados.
5. Que el Objeto Social del licitante establecido en el **Anexo 4**, el Acta Constitutiva y su última modificación, no se relacione con el **objeto** de la presente convocatoria.
6. De conformidad con el artículo 50 del **RLey**, cuando de manera individual, la documentación solicitada en los numerales **IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO, V.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA y V.2. PROPOSICIÓN ECONÓMICA**, carezcan absolutamente de número de folio, o bien, no exista continuidad en los mismos.

O bien, si en la documentación Legal – Administrativa, o en la Propuesta Técnica y/o Económica, de manera individual, consta de 100 (cien) hojas y solo aparece el folio en la hoja 1 y en la hoja 100, pero se tienen 100 hojas o 70 entre estas y sin foliar, en dicho supuesto no encuentran continuidad.

En el caso de que alguna o algunas hojas de los documentos mencionados en el párrafo anterior carezcan de folio y se constate que la o las hojas no foliadas mantienen continuidad, la convocante no podrá desechar la proposición.

En el supuesto de que falte alguna hoja y la omisión pueda ser cubierta con información contenida en la propia proposición o con los documentos distintos a la misma, la convocante tampoco podrá desechar la proposición. Lo anterior de conformidad a lo establecido en el último párrafo del artículo 50 del **RLey**.

7. En caso de que la propuesta económica no coincida con los términos de la propuesta técnica.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

8. Cuando un licitante presente más de una proposición.
9. Cuando el volumen o conceptos ofertados sea menor al 100% del volumen o conceptos solicitados por la convocante en el **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”** de la presente Convocatoria.
10. Cuando presenten proposiciones en idioma diferente al español.
11. Cuando el licitante se encuentre en alguno de los supuestos establecidos por los artículos 71 y 90 de **La Ley**.
12. Cuando se solicite en algún escrito la manifestación de **“Bajo Protesta de Decir Verdad”** y esta leyenda sea omitida en el documento correspondiente.
13. Cuando las proposiciones presentadas a través de **la Plataforma**, no se encuentren firmadas por el Apoderado o Representante Legal del licitante, utilizando la **e. firma** (firma electrónica avanzada FIEL) emitida por el SAT para el cumplimiento de obligaciones fiscales, o cuando **la Plataforma**, emita la leyenda: **“firma digital no válida”**, de conformidad con el **ACUERDO** publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio del 2011.
14. Cuando incurran en cualquier violación a las disposiciones de **La Ley**, el **RLey** o a cualquier otro ordenamiento Legal en la materia.
15. Cuando el licitante, no obtenga el mínimo de puntuación o unidades porcentuales requeridas para que su propuesta técnica sea considerada solvente, de conformidad con lo establecido en los Lineamientos para la Aplicación del Criterio de Evaluación de proposiciones a través del Mecanismo de Puntos o Porcentajes en los Procedimientos de Contratación.
16. Cuando no se presente el (**Anexo 15**), independientemente que se requisiten los montos en **la Plataforma**, o falte algún dato en cualquiera de los campos que conforman el formato de la Proposición Económica (**Anexo 15**), que impidan o no den certeza en la adjudicación al momento de realizar la evaluación económica correspondiente, o cuando los montos indicados en el **Anexo 15**, no coincidan con los montos requisitados en **la Plataforma**.
17. Cuando los archivos de las proposiciones, tengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipo de cómputo, ajenos a la Convocante, cuando así se determine del análisis realizado por la Dirección de Tecnologías de la Información de la Convocante.

No obstante, la Convocante intentará abrir los archivos más de una vez en presencia del representante del Órgano Interno de Control, con los programas Word, Excel, PDF o cualquiera que pudiera resolver dicha problemática.

18. Cuando el licitante no manifieste su nacionalidad, o bien, cuando de su manifestación se desprenda que no es de nacionalidad mexicana. **Anexo 5**

VII. ASPECTOS NORMATIVOS





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

VII.1. DECLARACIÓN DE LICITACION DESIERTA, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN

VII.1.1. DECLARACIÓN DE LICITACION DESIERTA.

La presente licitación se declarará desierta de conformidad con lo establecido en los artículos 51, párrafo primero de **La Ley** y 58 del **R Ley** cuando:

- A.** No se presenten proposiciones a través de **la Plataforma**, en el acto de presentación y apertura, en el lugar, fecha y horario establecidos.
- B.** Las proposiciones presentadas no cumplan con los requisitos establecidos en esta Convocatoria;
- C.** Las propuestas técnicas de la totalidad de los licitantes no cumplan con la puntuación mínima requerida de conformidad con los Lineamientos para la Aplicación del Criterio de Evaluación de proposiciones a través del Mecanismo de Puntos o Porcentajes en los Procedimientos de Contratación.
- D.** Cuando la propuesta económica sea superior a la suficiencia presupuestal autorizada.

VII.1.2. SUSPENSIÓN DE LA LICITACION.

TEMPORAL DEL PROCEDIMIENTO

La Convocante podrá suspender la licitación de forma temporal cuando existan condiciones que constituyan un caso fortuito o de fuerza mayor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 365 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

Si desaparecen las causas que hubiesen motivado la suspensión temporal de la licitación la Convocante reanudará la misma, previo aviso por escrito a todos los involucrados.

DEFINITIVA

La Convocante podrá suspender la licitación en forma definitiva, cuando existan condiciones que constituyan un caso fortuito o de fuerza mayor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 365 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

POR INCONFORMIDAD

El procedimiento de licitación se podrá suspender temporalmente cuando la autoridad que conozca de la inconformidad advierta que existan o pudieran existir actos contrarios a las disposiciones de **La Ley** o a las que de ella deriven, conforme a lo establecido en el artículo 100 de **La Ley**. En estos casos se notificará por escrito a todos los involucrados.

La Convocante una vez que haya recibido la resolución por parte de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno notificará por escrito el resultado de la misma, a todos los involucrados.

VII.1.3. CANCELACIÓN DE LA LICITACION.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Se podrá cancelar la presente licitación, de conformidad con lo establecido en el artículo 51, párrafo cuarto de **La Ley**, cuando:

- A.** Existan circunstancias justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad de contratar el servicio o que, de continuarse con el procedimiento de contratación, se pudieran ocasionar daños o perjuicios a la Convocante.
- B.** Por caso fortuito o fuerza mayor.
- C.** La pérdida del mecanismo de seguridad de la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas, por parte de la Convocante.

Salvo en las cancelaciones por caso fortuito y fuerza mayor, la Convocante cubrirá a los licitantes los gastos no recuperables que, en su caso, procedan en términos de lo dispuesto por el artículo 101 último párrafo del **R Ley**.

VII.2. NULIDAD DE LOS ACTOS, CONTRATO Y CONVENIO, INCONFORMIDADES Y CONTROVERSIAS.

VII.2.1. NULIDADES.

Aquellos actos que se realicen entre la Convocante y los licitantes, en contravención a lo dispuesto por **La Ley**, el **R Ley** y las demás disposiciones que de ella se deriven, serán nulos previa determinación de la autoridad competente.

VII.2.2. INCONFORMIDADES.

Los licitantes se podrán inconformar en los términos del artículo 95 de **La Ley** y remitir su inconformidad al Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT, sito en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 3er Piso, Colonia Roma Sur, Código Postal 06760, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, con teléfono 52-65-74-00 extensiones 7953 y 7133, o bien, a través del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas, a través de la liga <https://sidec.buengobierno.gob.mx/>.

En tal sentido la inconformidad será presentada, a elección del promovente, por escrito o a través de la Plataforma, las inconformidades deberán presentarse dentro de los plazos que se señalan en el artículo 95 de **La Ley**. Transcurrido el plazo establecido, se tendrá por precluido el derecho a inconformarse.

La manifestación de hechos falsos se sancionará conforme a lo dispuesto en los artículos 89 y 90, fracción IV de **La Ley** y a los demás que resulten aplicables.

VII.2.3. CONTROVERSIAS.

Las controversias que se susciten con motivo de la interpretación, cumplimiento o aplicación de **La Ley** y el **R Ley**, serán resueltas por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno; respecto del contrato que se derive de la presente licitación, serán resueltas por los Tribunales Federales con residencia en la Ciudad de México, en términos de las Leyes y Códigos aplicables en la materia.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

En el supuesto de que se suscite alguna controversia relacionada con la información enviada a través de **la Plataforma**, la autoridad competente podrá solicitar a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, exhiba los archivos electrónicos que obran en **la Plataforma**, así como la impresión de éstos debidamente certificados, a efecto de desahogar las pruebas a que haya lugar, conforme a las disposiciones adjetivas que resulten aplicables.

VII.3. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS.

VII.3.1. PENAS CONVENCIONALES.

En términos de lo previsto por los artículos 75 de **La Ley**, 95 y 96 del **R Ley**, el Instituto FONACOT, aplicará penas convencionales por el incumplimiento en la prestación de los servicios, establecidas en el numeral **25. PENAS CONVENCIONALES** del **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”** de la convocatoria.

Para el pago de las penas convencionales, la Convocante informará por escrito a el prestador de servicio el cálculo de la pena a la que se hizo acreedor, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

Para efectuar este pago, el licitante ganador deberá emitir un Comprobante Fiscal Digital por Internet tipo Egreso, relacionado con el folio fiscal del CFDI próximo a trámite de pago y contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación correspondiente.

En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata inferior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata superior.

La acumulación de dichas penas no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato correspondiente, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe total del contrato, de conformidad con el Artículo 75 de **La Ley** y 96 del **R Ley**.

VII.3.2. DEDUCTIVAS.

Con fundamento en lo previsto en el artículo 76 de **La Ley** y 97 del **R Ley**, el Instituto FONACOT aplicará al licitante ganador deductivas de conformidad con lo establecido en el numeral **26. DEDUCTIVAS** del **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”** de la convocatoria.

Para el pago de las deductivas, el área requirente informará por escrito al prestador del servicio el cálculo de la deductiva a la que se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que haya ocurrido el prestador de servicio.

Para efectuar este pago, el licitante ganador deberá emitir un Comprobante Fiscal Digital por Internet tipo Egreso relacionado con el folio fiscal del CFDI próximo a trámite de pago y contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación correspondiente.

La acumulación de dichas deducciones no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe total del contrato.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

VII.4. GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO.

El licitante ganador, deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, técnicas, procedimientos, y equipos suficientes y adecuados, a fin de garantizar que el servicio objeto de esta licitación sea realizado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida, en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"** de la convocatoria y comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción de la Convocante.

El administrador del contrato se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente del servicio objeto de esta licitación, informándole al licitante ganador las anomalías o deficiencias en el cumplimiento del contrato, sobre los aspectos descritos con anterioridad, tal comunicación se hará por escrito y en la misma se fijará un plazo para la corrección que proceda.

VII.5. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

El proveedor deberá garantizar el fiel y exacto cumplimiento del contrato, mediante fianza indivisible expedida por institución autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establece los artículos 69 fracción II y 70 fracción II de La Ley y artículo 87 del **R Ley**, por el importe del 10% (diez por ciento) del monto máximo por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate por cada una de las partidas, debiendo ser renovadas cada ejercicio fiscal por el monto máximo a ejercer en el mismo, la cual deberá presentarse para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato y para los ejercicios subsecuentes deberá ser dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda. La renovación señalada deberá realizarse conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

La fianza deberá entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del Instituto FONACOT ubicada en Avenida Insurgentes Sur 452, piso 1, colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México, en un horario de labores de 9:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

La fianza que corresponda deberá redactarse en la forma y términos establecidos en el **Anexo 18** de esta convocatoria. **La no entrega de la garantía es motivo de rescisión del contrato.**

VII.6. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

Para este procedimiento no aplica la entrega de póliza de responsabilidad civil.

VII.7. RESPONSABILIDAD LABORAL

Por lo que queda expresamente estipulado que el personal del licitante ganador estará bajo la responsabilidad directa del mismo, por lo tanto, en ningún momento se considerará al Instituto como patrón sustituto, ni tampoco al licitante ganador como intermediario, por lo que el Instituto, no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal y consecuentemente queda liberada de cualquier responsabilidad de las reclamaciones que se pudieran presentar en contra de la Convocante.

VII.8. CONFIDENCIALIDAD.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

La confidencialidad se encuentra descrita en el numeral **23. CONFIDENCIALIDAD** del **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"** de la convocatoria.

VII.9. ANTICIPOS.

No se otorgará anticipo.

VII.10. PAGO.

Con fundamento en el artículo 73 de **La Ley**, el pago se realizará a mes vencido por los servicios proporcionados en el mes inmediato anterior, siempre y cuando cuente con la suficiencia presupuestal y presente la documentación comprobatoria que acredite la recepción de los servicios a entera satisfacción del Instituto FONACOT, dentro de los diecisiete días hábiles posteriores a la presentación y aceptación del administrador del contrato del formato impreso del Comprobante Fiscal Digital por Internet CFDI junto con su archivo XML, incluyendo el método de pago: Pago en Parcialidades o Diferido "PPD" y forma de pago: Por definir "99" y debiendo cumplir con lo siguiente.

Los CFDI's (en formato impreso y archivo XML), deberán contar con el visto bueno del administrador del contrato y con los requisitos fiscales vigentes señalados en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación Aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, así mismo con "Anexo 20 y reglas 2.7.1.7, 2.7.1.25 y 2.7.1.29 de la Resolución Miscelánea Fiscal vigente" por lo que deberán:

A. Presentar Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos de los preceptos normativos antes mencionados, en la que indique el servicio prestado y de ser posible el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes serán enviados y entregados de conformidad con lo solicitado en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**, mismos que serán enviados y entregados conforme a lo siguiente:

1. Proporcionar el CFDI, el cual deberá cumplir las disposiciones fiscales vigentes, indicar la cantidad y la descripción de los servicios efectivamente proporcionados a entera satisfacción de los Administradores de Contrato de cada partida, en formato PDF, junto con su archivo XML a la dirección de correo electrónico: florencio.rodil@fonacot.gob.mx lo correspondiente a la partida 1 e ireri.yanez@fonacot.gob.mx lo correspondiente a la partida 2.
2. Dicho comprobante será enviado y entregado en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 452, 5to. Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en la oficina de la Subdirección General de Productos Digitales y a los siguientes correos electrónicos: florencio.rodil@fonacot.gob.mx e ireri.yanez@fonacot.gob.mx de acuerdo a la partida que corresponda en un horario de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

B. Los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) deben emitirse por los actos o actividades que se realicen, dichos CFDI's deberán de cumplir con las especificaciones que determine el Servicio de Administración Tributaria (SAT), considerando el **Anexo 20 "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet y de la Resolución Miscelánea vigente"**.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

- C. Tratándose de personas físicas que tributen en el Régimen Simplificado de Confianza, deberán proporcionar al Instituto FONACOT el CFDI, en el que conste el impuesto retenido del monto que resulte de aplicar la tasa del 1.25% sobre el monto del pago que se efectúe (antes de IVA), conforme a lo establecido en el artículo 113-J de la Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR).
- D. Una vez que, el pago es realizado por la Convocante, el proveedor deberá emitir los Complementos para recepción de pago correspondientes, relacionados con los CFDI's tipo ingresos emitidos para pago, conforme lo dispuesto en la Regla Miscelánea 2.7.1.32 de la RMF vigente.

De conformidad con las DISPOSICIONES GENERALES A LAS QUE DEBERÁN SUJETARSE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, ASÍ COMO LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DEL ESTADO, PARA SU INCORPORACIÓN AL PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVAS DE NACIONAL FINANCIERA, S.N.C., INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, vigentes, “El Instituto FONACOT” deberá sujetarse al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. y registrar en el mismo las cuentas por pagar a sus proveedores, apegándose a las disposiciones generales aplicables a dicho Programa.

En virtud de lo anterior, la Convocante otorga su consentimiento para que el Proveedor pueda ceder sus derechos de cobro y esté en posibilidad de realizar operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico con Intermediarios Financieros; para lo cual les sugerimos visitar la página de internet: <https://www.nafin.com/portalnf/content/cadenas-productivas/>

El pago quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que efectúe el licitante ganador por concepto de penas convencionales, de conformidad con el artículo 96 del **R Ley**.

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido el licitante ganador, se deberá reintegrar la cantidad pagada en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación. En los casos de prórroga para el pago de Créditos Fiscales, los recargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del Instituto FONACOT, de conformidad con lo establecido en el artículo 73, párrafo tercero y cuarto de **La Ley**.

En caso de que el licitante ganador presente sus Comprobantes Fiscales Digitales por internet con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos de los artículos 89 y 90 del **R Ley**.

VII.11. ENTREGABLES.

El licitante ganador deberá de realizar la entrega de conformidad con el numeral **18. ENTREGABLES** del **Anexo 14 “Características Técnicas del Servicio”** de la convocatoria.

VII.12. IMPUESTOS Y DERECHOS.

La Convocante cubrirá al licitante ganador el Impuesto al Valor Agregado correspondiente al servicio recibido, cualquier otro impuesto o derecho que se genere con motivo de la prestación del servicio será responsabilidad del licitante ganador.

VII.13. PRÓRROGAS AL CONTRATO.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

La modificación del plazo estipulado para la prestación del servicio por parte del licitante ganador, sólo procederá por caso fortuito, fuerza mayor o causas atribuibles a la Convocante, la cual deberá dejar constancia que acredite dichos supuestos en el expediente del procedimiento conforme a lo dispuesto por el artículo 91 del **Rley**. Dicha modificación deberá formalizarse a través del convenio modificadorio correspondiente y en cuyo caso no serán aplicables las penas convencionales. Cabe señalar que toda solicitud de prórroga atribuible a un caso fortuito o fuerza mayor deberá acreditarse documentalmente.

VII.14. SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO EN LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

El licitante ganador que no firme el contrato, conforme a lo establecido en el numeral **III.5. FIRMA DEL CONTRATO**, por causas imputables al mismo, será sancionado por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, en términos de los artículos 89 y 90 fracción I de **La Ley**. En este caso, la Convocante, sin necesidad de un nuevo procedimiento, podrá adjudicar al segundo lugar, siempre que la diferencia de precio con respecto a la proposición inicialmente adjudicada, no sea superior a un margen del diez por ciento.

VII.15. RESCISIÓN DEL CONTRATO.

De acuerdo a lo señalado en el artículo 77 de **La Ley** y 98 del **Rley**, la Convocante podrá rescindir administrativamente en cualquier momento el contrato que se derive de esta licitación, por las siguientes causas:

- En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones a cargo del licitante ganador, pactadas en el contrato.
- Por el incumplimiento del licitante ganador en la entrega de la garantía de cumplimiento en el plazo establecido en el artículo 69, último párrafo de **La Ley** y los daños y perjuicios que pudiera sufrir la Convocante por incumplimiento del Contrato, serán a su cargo.
- Por el incumplimiento del licitante ganador en la entrega de la póliza de responsabilidad civil en el plazo establecido en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**.
- Por autoridad competente, sea declarado en concurso mercantil o alguna situación distinta, que sea análoga o equivalente y que afecte su patrimonio.
- Por el incumplimiento del licitante ganador en la prestación del servicio en el plazo establecido en la presente convocatoria y el contrato correspondientes.
- Si el licitante ganador otorga el servicio objeto de la presente licitación con características y especificaciones distintas a las ofertadas y convenidas en el contrato correspondientes.
- Reciba penas convencionales o deducciones por un monto equivalente al diez por ciento del monto máximo del Contrato antes de IVA.
- Si el licitante ganador cede total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refiera en el contrato, con excepción de los derechos de cobro, por tal motivo, la Convocante quedará en libertad de contratar el servicio con otra empresa y el costo que esto origine le será descontado del pago correspondiente.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

De conformidad con lo establecido en el artículo 67, penúltimo párrafo de **La Ley**, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato no podrán ser transferidos por el licitante ganador en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento de la Convocante.

VII.16. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

Se podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, conforme a lo dispuesto por los artículos 78 y 80 de **La Ley** y 102 del **R Ley**, cuando concurren razones de interés general, 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 ocasione algún daño o perjuicio a la Convocante, quedando únicamente obligado el Instituto FONACOT a reembolsar al licitante ganador los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente el contrato, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

El licitante ganador podrá solicitar al Instituto FONACOT, el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato o de la suspensión de los servicios, según corresponda.

Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 del **R Ley**, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del licitante ganador. Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 78 de **La Ley** y 102 del **R Ley**.

VII.17. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS.

Para éste procedimiento de contratación no aplican patentes, marcas y derechos.

VII.18. MANUALES, CATÁLOGOS Y FOLLETOS.

Para este procedimiento de contratación no se requieren Manuales, Catálogos y Folletos.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

ANEXO 1

(UTILIZAR PAPEL MEMBRETAZO DEL LICITANTE)

**INSTITUTO FONACOT
PRESENTE**

Ciudad de México, a ____ de ____ del 2025

Yo C. _____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la Ciudad de _____, manifiesto que acepto todas las condiciones de la convocatoria de Licitación, de conformidad con el **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 Diario Oficial de la Federación el 28 de junio del 2011, de conformidad al transitorio tercero último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Asimismo, acepto que en caso de que los archivos de mi propuesta técnica, la documentación legal y administrativa y mi propuesta económica, por alguna razón no imputable a la Convocante no se pudieran imprimir, la impresión sea incorrecta o no sea posible bajar cualquier archivo, del documento que se trate se dará por no presentado.

A t e n t a m e n t e,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ANEXO 2

Plantilla de carga masiva de aclaraciones de la Plataforma

Notas:

Las solicitudes de aclaración que presenten los licitantes, deberán ser de conformidad con lo solicitado en el numeral **III.4.2. JUNTA DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA.**





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

ANEXO 3

Acuse de recepción de la documentación legal, administrativa y técnica de conformidad con los numerales: IV. y V.1. de la convocatoria.

Descripción	Presenta		
	Si	No. de folio	No
El licitante deberá presentar su documentación legal – administrativa y técnica totalmente foliada de manera consecutiva en cada una de sus hojas que conforman la propuesta.			
Documentación legal y administrativa, su presentación es de carácter obligatorio.			
1. El licitante deberá presentar un escrito de acreditación de personalidad jurídica en el que su firmante manifieste que cuenta con facultades suficientes para comprometerse y responder por sí o su representada en la presente licitación , así como para suscribir las propuestas técnicas y económicas, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 48 fracción V del R Ley . Para tal efecto, el licitante deberá requisitar el Anexo 4 o 4A , se deberá insertar la leyenda "Bajo protesta de decir verdad". El domicilio que se mencione en los documentos antes citados, será considerado por la Convocante como el indicado para que el licitante reciba toda clase de notificaciones que resulten de los actos, contrato y convenio derivados de este procedimiento. Asimismo, podrá contar con una dirección de correo electrónico e indicarlo en el Anexo 4 o 4A .			
2. Escrito del licitante en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que ni el firmante ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 71 y 90 penúltimo párrafo de La Ley. Anexo 6 .			
3. Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el licitante manifieste la declaración de integridad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 40, fracción X de La Ley. Anexo 8 .			
4. El licitante deberá presentar escrito en el que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que es de nacionalidad mexicana, de conformidad con el artículo 35 del R Ley. Anexo 5 .			
5. El licitante deberá presentar declaración en la que manifieste que acepta todas las condiciones de la convocatoria de licitación, de conformidad con el ACUERDO. Anexo 1 .			
6. El licitante deberá requisitar el formato de estratificación conforme al Anexo 9 . Nota: En el caso de que la empresa se considere " GRANDE ", podrá presentar escrito libre en donde así lo manifieste.			
7. Escrito del licitante donde declara que ha leído la convocatoria, y se encuentra conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan. Anexo 10 .			
8. El licitante deberá presentar manifestación bajo protesta de decir verdad en el que declare si tiene o no relación o vínculo de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta cuarto grado, con las personas servidores públicos que establece el Protocolo de actuación en contrataciones. Anexo 12 .			
9. El licitante deberá presentar manifiesto bajo protesta de decir verdad que no ejecuta con otro participante acciones que impliquen o tengan por objeto obtener un beneficio o ventaja indebida en el procedimiento. Anexo 13 .			





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Acuse de recepción de la documentación legal, administrativa y técnica de conformidad con los numerales: IV. y V.1. de la convocatoria.				
	Descripción	Presenta		
		Si	No. de folio	No
10.	Copia simple de identificación oficial vigente y legible de la persona física o del representante legal de la persona moral, la que deberá contener firma y fotografía, debiendo ser alguno de los siguientes documentos: pasaporte, cartilla, credencial para votar, cédula profesional o los formularios FM2 Y FM3, (Estos dos últimos en caso de ser de nacionalidad extranjera).			
11.	El licitante deberá presentar escrito mediante el cual manifieste que su representada cuenta con personal técnico capacitado suficiente y disponible para la prestación del servicio, por lo que en caso de resultar adjudicado realizará, la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, por su cuenta, cargo y riesgo, conforme a las condiciones descritas en el Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio" , por lo que no subcontratará parcial o totalmente los mismos con otro licitante que haya participado en el procedimiento, ni con un tercero de conformidad con el Artículo 40 fracción XXI de La Ley. Anexo 16 .			
12.	El licitante deberá presentar registro, carta de Bienvenida o documento que acredite la afiliación de su Centro de Trabajo al Instituto FONACOT, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo o en su caso, el Aviso que genera el sistema al concluir la solicitud de afiliación, el cual se puede obtener en la siguiente página: https://sistemacredito.fonacot.gob.mx/modulosEspeciales_FONACOT/afiliaciones.php			
13.	Para el caso de que se participe por medio de presentación conjunta, será necesario que el representante común de la agrupación señale a través de escrito simple, que la proposición se presenta en forma conjunta, así mismo, deberá presentar el convenio conforme a lo establecido en el inciso 2 del numeral III.9. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES CONJUNTAS de la Convocatoria. En este caso, el representante común deberá presentar todos y cada uno de los escritos solicitados en el presente numeral y cada una de las personas que integran la participación conjunta deberá entregar los escritos de los incisos 1 al 11 del presente numeral. Si el licitante no participa de manera conjunta, deberá manifestarlo mediante escrito simple.			
Requisitos técnicos mínimos indispensables que los licitantes deberán cumplir para ser objeto de evaluación por puntos y porcentajes.				
1.	Descripción y especificaciones a detalle del servicio objeto de la presente Licitación, establecidos en el Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio" , redactado en primera persona considerando las precisiones y modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones. No se aceptará copiar y pegar el anexo técnico.			
2.	El licitante deberá presentar los documentos solicitados en el numeral 13. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR del Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio" .			
Documentación que los licitantes deberán de presentar dentro de su propuesta técnica para ser evaluados a través del criterio de evaluación de puntos y porcentajes.				
3.	Para ser evaluados a través del criterio de evaluación de puntos y porcentajes, los licitantes deberán presentar dentro de su propuesta técnica los documentos solicitados en el cuadro de puntos y porcentajes del numeral VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA de la convocatoria.			





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Acuse de recepción de la documentación legal, administrativa y técnica de conformidad con los numerales: IV. y V.1. de la convocatoria.

Descripción	Presenta		
	Si	No. de folio	No
La falta o error de algún escrito requerido en la documentación Legal-Administrativa, derivará en que la propuesta no sea objeto de evaluación de puntos y porcentajes.			
La Convocante se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información presentada por el licitante, en caso, de que el licitante haya proporcionado información o declaración falsa, o que actúe con dolo o mala fe, en su caso, se procederá la notificación al Órgano Interno de Control para que realice la investigación respectiva y de ser procedente, aplique las sanciones que indica el artículo 90 de La Ley.			
Se sugiere a los licitantes relacionar la documentación presentada conforme al Anexo 3, el no presentar dicho anexo no será motivo de desecharimiento.			

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

**ANEXO 4
PERSONA MORAL**

Yo C. _____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la Ciudad de _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que es mi interés participar en el procedimiento de _____ y que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que,uento con las facultades suficientes para comprometerme y responder por mi o mi representada en la presente Licitación, así como para suscribir las propuestas técnicas y económicas a nombre y representación de _____ (persona moral).

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio Fiscal para recibir notificaciones:

Calle y Número

Colonia :

Demarcación Territorial o Municipio:

Código Postal:

Entidad Federativa:

Teléfonos:

Fax:

Correo electrónico para recibir notificaciones:

Nº de la escritura o instrumento jurídico en la que consta su ac Fecha:
constitutiva:

Número de inscripción en el registro público de Comercio: Fecha:

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

Relación de accionistas:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Nombres:

Porcentaje de participación accionaria:

Descripción del objeto social:

Reformas al Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de

Comercio:

Nombre del Apoderado o Representante:

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

Escritura Pública Número: Fecha:

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

Este formato deberá ir acompañado:

- Copia legible en cada una de sus fojas del Acta Constitutiva, así como su última modificación donde se pueda constatar su objeto social, relación de accionistas y su porcentaje de participación.**
- Copia legible en cada una de sus fojas del poder notarial donde se especifique que el apoderado legal goza de poder para actos de administración.**

(Lugar y Fecha)

Protesto lo necesario

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

**ANEXO 4A
PERSONA FÍSICA**

Yo (Nombre de la persona física) _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad que es mi interés participar en el procedimiento de _____ y que los datos aquí asentados son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir la propuesta en la presente Licitación Pública Electrónica Nacional No. _____, a nombre y representación de _____ (persona física).

Registro Federal de Contribuyentes: CURP:

Domicilio Fiscal para recibir notificaciones:

Calle y Número

Colonia: Demarcación Territorial o Municipio

Código Postal: Entidad Federativa:

Teléfonos: Fax:

Correo electrónico para recibir notificaciones:

Descripción de la actividad empresarial:

Nombre del Representante:

- Este formato deberá ir acompañado de copia legible del acta de nacimiento de la Persona Física y la Constancia de Situación Fiscal vigente.

(Lugar y Fecha)

Protesto lo necesario

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

**ANEXO 5
MANIFESTACIÓN DE NACIONALIDAD**

Ciudad de México, a _____ de _____ del 2025

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Presente.**

El C. _____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la Ciudad de _____, a fin dar cumplimiento al Artículo 35 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, manifiesto bajo protesta de decir verdad que la (Nombre o Razón Social) es de **Nacionalidad Mexicana**.

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

ANEXO 6

**MANIFESTACIÓN DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 71 Y 90 PENÚLTIMO PÁRRAFO DE
LA LAASSP.**

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Presente.**

Ciudad de México, a _____ de _____ del 2025

Yo C._____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la Ciudad de _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad que ni el suscripto y ninguno de los socios integrantes del licitante que represento, se encuentran en los supuestos establecidos en los artículos 71 y 90 cuarto párrafo de La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

Tratándose de personas morales, se deberá manifestar que tanto el licitante como los socios o asociados no se encuentran inhabilitados.

A t e n t a m e n t e,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

**ANEXO 7
INFORMACIÓN RESERVADA Y CONFIDENCIAL**

Ciudad de México, a _____ de _____ del 2025.

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Presente.**

Yo C. _____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la Ciudad de _____, indico sobre los documentos contenidos en mi Propuesta y proporcionados a la Convocante, lo siguiente:

* { Se informa que para los efectos establecidos en los artículos 113, 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la siguiente documentación es de naturaleza confidencial:
_____.
_____.
_____.

EN CASO DE QUE SE CONSIDERE QUE NINGÚN DOCUMENTO DE LOS QUE SE ENTREGAN EN LA PROPOSICIÓN ES DE NATURALEZA CONFIDENCIAL DEBERÁ SEÑALARSE LA REDACCIÓN SIGUIENTE:

* { Se informa que **ninguno de los documentos que se entregan en nuestra proposición es de naturaleza confidencial para los efectos de** Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública 4.2..*
(UTILIZAR ÚNICAMENTE EL PÁRRAFO QUE CORRESPONDA

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

**ANEXO 8
DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD**

Ciudad de México, a _____ de _____ del 2025.

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Presente.**

Yo C. _____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la Ciudad de _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad que por mí o por interpósita persona, nos abstendremos de adoptar conductas, en las que los Servidores Públicos del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes; así como, de incorporar durante la vigencia de los contratos a personas que se encuentren inhabilitadas.

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

**ANEXO 9
FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN**

(EN CASO DE QUE LA EMPRESA LICITANTE SUPERE LOS RANGOS AQUÍ SEÑALADOS BASTARÁ CON QUE PRESENTE JUNTO CON SU DOCUMENTACIÓN LEGAL-ADMINISTRATIVA UN ESCRITO EN EL CUAL SU REPRESENTANTE MANIFIESTE QUE ES UNA EMPRESA GRANDE)

Ciudad de México, a _____ de _____ del 2025 (1)

_____ (2) _____

Presente.

Yo C. _____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la Ciudad de _____, manifiesto lo siguiente:

Que de conformidad con 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 de 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 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 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	Desde 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	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

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





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

(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)____;

De igual forma, declaro que la presente manifestación la hago teniendo pleno conocimiento de que la omisión, simulación o presentación de información falsa, son infracciones previstas por los artículos 69 y 70 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, sancionables en términos de lo dispuesto en la citada Ley y demás disposiciones aplicables.

Atentamente,

(13)

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ANEXO 10

Ciudad de México, a ____ de _____ del 2025

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Presente.**

Yo C. _____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la Ciudad de _____, _____, declaro que he leído la convocatoria y me encuentro conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ANEXO 11

CARTA DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS

**EN CASO DE SER PERSONA MORAL, LAS MANIFESTACIONES DEBERÁN PRESENTARSE RESPECTO A LOS SOCIOS O
ACCIONISTAS QUE EJERZAN EL CONTROL SOBRE LA SOCIEDAD.**

Ciudad de México, a _____ de _____ del 2025

Yo C. _____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la Ciudad de _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad que ni mi representada ni ninguno de sus socios o accionistas (EN CASO DE SER PERSONA MORAL DICHAS MANIFESTACIONES DEBERÁN PRESENTARSE RESPECTO DE LOS SOCIOS Y O ACCIONISTAS QUE EJERZAN CONTROL SOBRE LA SOCIEDAD SEÑALANDO NOMBRE, APELLIDOS DE CADA UNO DE ELLOS) desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, por lo que no se actualiza un conflicto de interés, no encontrándonos dentro del supuesto de los artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

En caso de que algunos de los socios de la persona moral desempeñen cargo o comisión en el servicio público deberá indicar lo siguiente:

Que (nombre de la persona), me encuentro laborando (nombre de la dependencia o entidad) con el cargo (nombre del cargo), sin embargo, manifiesto bajo protesta de decir verdad que con la formalización del contrato no se actualiza un Conflicto de Interés, no encontrándonos dentro del supuesto de los artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

(En caso de que los socios o accionistas sean personas morales dicho documento deberá ir suscrito por el representante legal de cada persona moral)

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: El presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ANEXO 12
MANIFIESTO DE VÍNCULOS O RELACIONES

Ciudad de México, a ____ de _____ del 2025

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Presente.**

El C. _____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la Ciudad de _____, a fin dar cumplimiento al Artículo 40 fracción XI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, manifiesto bajo protesta de decir verdad que _____ (tengo o no tengo) relación o vínculo de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta cuarto grado, con las personas servidores públicos que establece el Protocolo de actuación en contrataciones.

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ANEXO 13
MANIFIESTACIÓN NO ACCIONES DE BENEFICIOS

Ciudad de México, a _____ de _____ del 2025

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Presente.**

El C. _____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la Ciudad de _____, a fin dar cumplimiento al Artículo 40 fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, manifiesto bajo protesta de decir verdad que no ejecuto con otro participante acciones que impliquen o tengan por objeto obtener un beneficio o ventaja indebida en el procedimiento .

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

ANEXO 14

“CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO”

1.1 GLOSARIO DE TERMINOS

ACD (Automatic Call Distributor o Distribuidor Automático de Llamadas): Sistema telefónico especializado que puede controlar llamadas entrantes. Puede reconocer y responder una llamada entrante, buscar en su base de datos instrucciones sobre qué hacer con la llamada, reproducir locuciones, grabar respuestas del usuario y enviar la llamada a un agente telefónico, cuando haya uno libre o cuando termine la locución.

Administrador del Contrato: El contrato será administrado conjuntamente por la Subdirección General de Productos Digitales y la Subdirección General de Crédito y Recuperación; de acuerdo a los términos establecidos en este anexo técnico.

ASA o Average Speed of Answer: En español se refiere al Tiempo Promedio de Respuesta y es una métrica para medir el tiempo promedio que demora un asesor telefónico en atender las llamadas entrantes.

Asesor Telefónico: Persona que responde llamadas en un Call center.

Call Back (devolver la Llamada): Servicio mediante el cual el usuario solicita vía plataforma electrónica que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de una consulta. Para tal efecto el usuario ingresa al menos su número telefónico en dicha plataforma.

Campaña: Se refiere a un conjunto de actividades o estrategias que se realizan durante cierto tiempo para brindar un servicio específico. En el presente documento se refiere a actividades relacionadas con los trámites y servicios del Instituto FONACOT, y gestión de citas a través de los canales de atención a clientes.

Carrier (Operador de telefonía): Empresa que opera en el sector de las telecomunicaciones ofreciendo servicios de voz y datos, es decir, operador de telefonía que proporciona conexión a internet a alto nivel.

Canales de Atención a Clientes o Centro de Atención Telefónica o Centro de Atención a Clientes (Call Center): Sistema central desde donde se administra la comunicación remota con los usuarios que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto FONACOT.

Chatbot: Programa informático con el que es posible mantener una conversación con una persona al proveer respuestas automáticas.

CTI (Computer telephony integration o Integración de Telefonía Informática): Una integración que permite a las empresas relacionar la información alojada en las bases de datos con los nombres de sus clientes a través de algún número identificador, identificarlo y reconocerlo en su base de datos y generar un POP UP automático desplegando la información del cliente en la pantalla del agente que recibió la llamada. Reconocimiento de llamada.

Dirección IP: Un número único de 32 bits para una máquina TCP/IP concreta en Internet, escrita normalmente en decimal.

Instituto FONACOT: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

ISO 27001: Es una norma internacional para los sistemas de gestión de la seguridad de la información, que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.

ISO 9001: Es una norma internacional de gestión de la calidad, que especifica unos requisitos generales para que puedan ser aplicada en cualquier tipo de organización, sin importar el sector, tamaño o tipo. Esto permite demostrar que la empresa u organización tiene capacidad de ofrecer productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y cumplir con la legalidad vigente de su entorno.

IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de Voz Interactiva): consiste en un conjunto de mensajes de voz y marcación de tonos desde un teléfono, de este modo se obtiene información del usuario llamante, que en el destino





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

sirve para la autenticación e identificación del mismo. También permite realizar transacciones totalmente automatizadas.

Llamadas de Entrada: Llamadas telefónicas realizadas por los usuarios al Centro de Atención Telefónica.

Llamadas de Salida: Llamadas telefónicas realizadas por un Asesor telefónico y cuyo objetivo es establecer comunicación con los usuarios para proporcionarles información, orientación respecto a trámites y servicios, aplicación de encuestas, cobranza, tele mercadeo, recordatorios de citas.

Llamadas Abandonadas: Llamadas de entrada en las que el usuario no llegue a establecer comunicación con un Asesor telefónico, porque terminó la llamada mientras estaba en tiempo de espera.

Niveles de Servicio: Indicadores que permiten dimensionar la calidad y disponibilidad del servicio otorgado por el prestador de servicio.

Script (Guion): Guion estructurado para guiar y estandarizar la conversación del agente o asesor telefónico con el Cliente o Usuario.

Segmentos de la cartera(portafolios): Bases de datos de conformidad con las acciones de cobranza a realizar (preventiva, castigo, etapa 1, etapa 2, etapa 3, campañas especiales).

Servicios Web (Webservices): Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software.

SIP (Session Initiation Protocol o Protocolo de Inicio de Sesión): Estándar de Internet para voz en tiempo real y video comunicación. SIP, fue desarrollado por la IETF (Internet Engineering Task Force, por sus siglas en inglés) y publicado como RFC 3261. SIP es un protocolo de Internet para comunicaciones en vivo utilizando en la configuración de llamadas de voz o video.

Sistema de Alimentación Ininterrumpida (UPS en inglés): Dispositivo de almacenamiento de energía, que, durante un apagón, puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado a todos los dispositivos que estén conectados.

SMS (Short Message Service O Servicio de Mensajes Cortos) Es un servicio de mensajería de texto que permite el envío de mensajes de texto cortos hacia dispositivos móviles. Los mensajes SMS suelen tener una longitud máxima de 160 caracteres y se pueden enviar y recibir en varias redes móviles

Subdirección General de Productos Digitales: Área que se encargará de administrar el servicio de canales de atención a clientes FONACOT.

Subdirección General de Crédito y Recuperación: Área que se encargará de administrar los servicios especializados de cobranza,

Telecomunicaciones: Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión

Tiempo de espera: Tiempo de la llamada de entrada en la que los usuarios no han sido atendidos por algún Asesor telefónico.

Tiempo de respuesta: Tiempo utilizado por el Asesor telefónico para proporcionar información y/u orientación respecto de los trámites y servicios.

Tiempo promedio de atención: Cantidad de tiempo en que un agente está ocupado atendiendo una llamada entrante.

Troncal: Enlace físico (cable, línea óptica, etc.) entre centrales telefónicas.

Usuario: Persona que requiere de alguna información y/u orientación sobre los trámites y servicios que presta el Instituto FONACOT.

VPN (Virtual Private Network o Red Privada Virtual): Una red privada virtual, es una tecnología de red de computadoras que permite una extensión segura de la red de área local sobre una red pública o no controlada como Internet.

WhatsApp: Es una aplicación de mensajería instantánea que permite enviar y recibir mensajes instantáneos a través de un teléfono móvil. Es un servicio de intercambio de textos, audios, videos y fotografías.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

1. INTRODUCCIÓN

El INFONACOT, es un organismo público descentralizado de interés social sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y autosuficiencia presupuestal.

El INFONACOT es una organización que fomenta el desarrollo integral de las personas trabajadoras y el crecimiento de su patrimonio familiar, promoviendo el acceso al mejor crédito del mercado y otros servicios financieros, para la obtención de bienes y servicios de alta calidad a precios competitivos, con lo que se logra apoyar a las personas trabajadoras de centros de trabajo afiliados, al garantizar el acceso a créditos, otorgar financiamiento y promover el ahorro, para su bienestar social y el de su familia, soportado en la sustentabilidad financiera del Instituto FONACOT.

El INFONACOT tiene la necesidad de contar con mecanismos de servicios de comunicación con las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, por lo que se realiza por medio del Centro de Atención telefónica, mediante el cual se brinda información del crédito, para la afiliación de Centros de Trabajo, así como en la validación del teléfono de las personas trabajadoras como parte del proceso del otorgamiento de crédito y todas aquellas acciones de contacto establecidas en la normatividad vigente.

2. JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO

I. ANTECEDENTES

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ("Instituto FONACOT") es un Organismo Público Descentralizado de interés social, que opera como entidad no apoyada dentro del Sistema Financiero Mexicano y es regulada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores(CNBV). Cuenta con personalidad jurídica, patrimonio propio y autosuficiencia presupuestal, encontrándose sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Su objeto principal es otorgar créditos al consumo a trabajadores formales en condiciones preferenciales, con plazos de 6 a 30 meses, amortizaciones mensuales y tasas de interés fijas. Los trabajadores pueden tramitar estos créditos cumpliendo los requisitos del Manual de Crédito, ya sea presencialmente en los 110 puntos de atención nacional o mediante la aplicación móvil. En el caso de trámites presenciales, previa cita, el proceso toma máximo 25 minutos, obteniendo autorización inmediata y depósito en cuenta bancaria en 24 horas.

Por otra parte, el esquema de cobranza se fundamenta en la facultad conferida por la Ley Federal del Trabajo, mediante la cual los centros de trabajo afiliados realizan retenciones vía nómina para el pago de las mensualidades. El principal riesgo de no recuperación se presenta cuando el trabajador pierde su empleo o se recontrata en un centro de trabajo no afiliado, lo que imposibilita el cobro mediante retención salarial.

Como entidad no apoyada, el Instituto debe sostener su operación principalmente con la recuperación de créditos, por lo que requiere implementar estrategias de cobranza eficientes que aseguren su autosuficiencia presupuestal. Esta necesidad se alinea con la regulación de la CNBV, que establece la obligatoriedad de realizar funciones de cobranza a través de áreas independientes a las áreas de negocio o a través de prestadores externos.

II. SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZA ESPECIALIZADA FONACOT





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

El Instituto FONACOT requiere implementar soluciones tecnológicas que faciliten la comunicación con sus acreditados o clientes a través de diversos canales, incluyendo llamadas telefónicas bidireccionales, SMS, WhatsApp y correos electrónicos.

Estas herramientas tecnológicas son fundamentales tanto para los procesos de promoción y originación de créditos (informar oferta crediticia a clientes, confirmar datos al momento del trámite del crédito, atención de dudas, etc.), como para la cobranza de la cartera crediticia.

Si bien las soluciones tecnológicas base son las mismas, los objetivos, finalidades, alcances, volumetría y operatividad son distintos. Por ejemplo, una llamada para verificar datos durante la solicitud de crédito, o para informar sobre la oferta de crédito del Instituto tienen una naturaleza distinta a una llamada de negociación para establecer un plan de pagos, ofrecer una reestructura de crédito o asesorar sobre la activación de mecanismos de protección.

Considerando estas diferencias operativas, el Instituto plantea la contratación del SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZA ESPECIALIZADA, estructurado en dos partidas con objetivos diferenciados: una enfocada a la promoción y originación de créditos, y otra dedicada a los procesos de cobranza.

PARTIDA 1. SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES.

El Instituto FONACOT requiere contar con servicios orientados a cubrir las necesidades operativas de las diferentes áreas y procesos, con respecto a capacidad instalada para la comunicación con centros de trabajo y personas trabajadores formales.

Para esto, se requieren servicios que asesoren, brinden atención y proporcionen información a las personas trabajadoras relacionados a la promoción del crédito e información para obtener un crédito FONACOT. En lo que se refiere a los centros de trabajo, los servicios son relacionados a información para su afiliación, actualización de información o expediente. Asimismo, para brindar información de los servicios web o digitales con los que cuenta el Instituto FONACOT para los trabajadores y centros de trabajo.

En el año 2023, a través del servicio de canales de atención a clientes, se atendieron 1,137,910 llamadas de entrada y 69,627 llamadas de salida, 1,817,029 interacciones a través de mensajería instantánea (chatbot); se enviaron 2,181,995 mensajes de texto a celular y se confirmaron 1,702,434 datos del trabajador durante el trámite del crédito FONACOT.

Estas actividades no son posibles llevarlas a cabo con personal e infraestructura del Instituto FONACOT, motivo por el cual se requiere contar con servicios de proveedores en el ramo, para asegurar la continuidad y disponibilidad de canales de atención.

PARTIDA 2. COBRANZA ESPECIALIZADA FONACOT

Durante 2024, el Instituto administró mensualmente un promedio de \$70,558 millones de pesos en cartera (incluyendo en y fuera de balance), correspondiente a 4.7 millones de créditos y 3.3 millones de acreditados. Esta cartera es gestionada por 165 personas a nivel nacional del Instituto, de las cuales solo 45 realizan cobranza directa a acreditados, mientras el resto se enfoca en gestiones con centros de trabajo, al representar en monto promedio mensual más del 77% del saldo de cartera.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Del total de créditos administrados, el 23% corresponde a trabajadores que perdieron su empleo o laboran en centros de trabajo no afiliados al Instituto, requiriendo gestión directa de recuperación. La estructura actual resulta insuficiente para dar seguimiento adecuado, especialmente considerando que, desde 2022, FONACOT ha presentado un crecimiento promedio anual en colocación del 30%, con proyecciones conservadoras de crecimiento del 7.6% para 2025-2027. Lo anterior, implica un incremento sustancial en la cartera a administrar, por lo que resulta imperativo fortalecer los procesos de cobranza mediante soluciones tecnológicas integrales.

Por lo anterior, para la partida de cobranza especializada, se requieren además de SMS, WhatsApp y correos electrónicos, posiciones fijas con asesores capacitados que, en jornadas de 8 horas diarias de lunes a sábado, ejecuten gestiones de cobro sobre la cartera asignada. Estas gestiones deben realizarse de manera eficiente y efectiva, orientadas a obtener compromisos de pago o proponer alternativas de regularización, siempre en cumplimiento con las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza, aplicando prácticas éticas y evitando conductas abusivas. Estos objetivos solo son alcanzables mediante personal especializado con experiencia en técnicas de cobro.

La operatividad y volumetría del servicio especializado de cobranza requiere características específicas, como un marcador predictivo para gestionar automáticamente llamadas por lote, que al ser respondidas se transfieren a un Asesor Especializado de Cobranza. Esta funcionalidad, junto con el volumen proyectado de 800 mil llamadas mensuales para cobro, distingue sustancialmente este servicio de los canales generales de atención al cliente contemplados en la partida 1.

El esquema de pago propuesto, basado en unidades de servicio de cobranza en lugar de costo por llamada, se alinea con las mejores prácticas del mercado en servicios de cobranza y permite gestionar eficientemente el alto volumen de llamadas proyectado sin que el costo unitario limite la operación.

3. OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO

Contar con un servicio de canales de atención a clientes FONACOT para fortalecer la capacidad y atención a las personas trabajadoras y centros de trabajo, haciendo uso de diversos canales de comunicación remota para brindar de forma personalizada información, orientación y/o asesoría, difundir los beneficios e información relacionados a la promoción del crédito, afiliación de centros de trabajo y otorgamiento del crédito, así como apoyar en los trámites relacionados con el otorgamiento y pago del crédito FONACOT.

Asimismo, se requiere contar con un servicio especializado de cobranza que llevará a cabo acciones preventivas para reforzar el hábito de pago, así como acciones de cobranza administrativa y extrajudicial, con el objetivo de recuperar la cartera crediticia, lo que permitirá la aplicación de dichos recursos en el otorgamiento de nuevos créditos a más personas trabajadoras.

4. SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente el Instituto FONACOT atiende a las personas trabajadoras, Centros de Trabajo y usuarios en general por medio de los siguientes canales: llamadas de entrada, de salida, canales digitales y mensajería.

Este servicio se tiene bajo un contrato abierto, con un proveedor especializado en atención a clientes.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Como información de referencia, en el año 2023, se recibieron a través del centro de atención telefónica, más de 1,000,000 llamadas de entrada y cerca de 2 millones de interacciones a través de mensajería instantánea (chatbot).

En el mismo año, se realizaron mediante el centro de atención telefónica, cerca de 3 millones de llamadas de salida y se enviaron más de 3.5 millones de mensajes de texto a teléfonos celulares.

Durante el mismo periodo se validaron más de 1.7 millones de teléfonos celulares de personas trabajadoras.

El centro de atención telefónica, dedico en promedio 270 personas, que incluye personal de agentes y staff, asimismo cuenta con varios Carriers de internet y de telefonía para asegurar la disponibilidad y capacidad de los servicios. Cada personal tiene asignada una unidad de trabajo equipada con la infraestructura necesaria para atender cada tipo de canal.

El centro de atención telefónica cuenta con los medios tecnológicos adecuados para mantenerse conectado a la infraestructura del Instituto para el intercambio de información.

En lo que se refiere a cobranza, actualmente, el Instituto realiza las gestiones de cobranza a través de su personal, que se apoya en el servicio de canales de atención a clientes del FONACOT, bajo solicitud expresa y en función de la capacidad disponible de dicho servicio. Sin embargo, debido a que la capacidad de los canales actuales es limitada, se requiere de la implementación de un servicio especializado de cobranza que permita llevar a cabo acciones preventivas y ampliar la cobertura para el seguimiento y atención a acreditados y Centros de Trabajo con adeudos.

5. ALCANCE DEL SERVICIO

Los licitantes deberán considerar que los servicios serán proporcionados mediante 2 partidas:

Partida 1:

Servicios de canales de atención a clientes

Partida 2:

SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE COBRANZA

El alcance del servicio se considera de acuerdo a lo siguiente:

Partida 1. Servicios de canales de atención a clientes

El prestador de servicios, deberá proporcionar los siguientes canales de comunicación, bajo demanda:

1. Llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.
2. Llamadas telefónicas de salida.
3. Envío de SMS.
4. Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)
5. Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta)
6. Mensajería instantánea con respuesta personalizada
7. Correo electrónico.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

8. Validación de teléfono de la persona trabajadora.

El contrato será abierto con volumetría bajo demanda por canal durante su vigencia, misma que se determina con base a la información histórica y a las necesidades expresadas por las diferentes áreas del Instituto.

Los canales de comunicación que se solicitan son los mencionados arriba, por lo que se adjudicará al licitante que oferte las mejores condiciones para la Convocante.

Para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicios, el proveedor deberá asignar el personal necesario, por turno, en los días y horarios que indique el Instituto y deberá contar con los Carriers y enlaces de comunicación necesarios de internet y de telefonía para asegurar la disponibilidad y capacidad de los servicios. Asimismo, deberá equipar a cada personal con la unidad de trabajo equipada con la infraestructura necesaria para atender cada tipo de canal.

El proveedor deberá contar con los medios tecnológicos adecuados para mantenerse conectado a la infraestructura del Instituto para el intercambio de información, de acuerdo a lo que se indique en este anexo técnico.

Mediante el contrato se asignará el costo unitario de cada canal y el Instituto pagará mensualmente de acuerdo al consumo.

Partida 2. Servicios especializados de cobranza

El prestador de servicio, deberá proporcionar los siguientes servicios:

- Llamadas telefónicas de cobranza a los acreditados y Centros de Trabajo.
- Atención a llamadas telefónicas del acreditado y Centros de Trabajo para gestiones de cobranza.
- Mensajes de texto de cobranza a los acreditados y Centros de Trabajo en dos vías (WhatsApp y SMS)
- Correos electrónicos de cobranza masivos, tanto aquellos de primer envío como aquellos de posterior respuesta.

6. PARTIDAS QUE INTEGRAN LA CONTRATACIÓN

La contratación de los servicios se integra en 2 partidas; el prestador de servicio podrá ofertar una o las dos partidas, mismas que se adjudicarán a los licitantes que oferten las mejores condiciones. La adjudicación se realizará por partida y el proveedor adjudicado para cada una deberá cumplir con todo lo solicitado en el presente Anexo Técnico y las juntas de aclaraciones para la partida que le sea adjudicada.

7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios que se requieren se describen a continuación:

Partida 1. Servicio de canales de atención a clientes

El Instituto FONACOT requiere de los siguientes canales de comunicación, bajo demanda:





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

1. Llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.
2. Llamadas telefónicas de salida.
3. Envío de SMS.
4. Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)
5. Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta)
6. Mensajería instantánea con respuesta personalizada
7. Correo electrónico.
8. Validación de teléfono de la persona trabajadora.

Canal de comunicación 1. Llamadas telefónicas de entrada

El prestador del servicio deberá proporcionar el canal de comunicación para la atención de llamadas de entrada de las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general que marquen al número telefónico que señale el Instituto FONACOT durante la vigencia del servicio, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona.

El prestador del servicio deberá utilizar un IVR (respuesta de voz interactiva) para proporcionar información a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general mediante el cual podrá elegir la opción para ser atendido por un asesor telefónico.

Como dato de referencia, durante 2023 el resultado de este servicio de llamadas de entrada y salida fue el siguiente:

Llamadas de entrada	
Tipo	Número de llamadas
Máximo en un mes	113,849
Promedio mensual	94,826

Nota: Con un tiempo promedio de atención por llamada de 7.57 minutos.

El costo de la llamada de entrada se pagará si fue atendida, es decir, que alguna persona contestó.

Canal de comunicación 2. Llamadas de salida

El prestador del servicio deberá proporcionar el servicio de llamadas de salida a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona, de la forma siguiente:

- a. Llamadas de Respuesta. – Aplica cuando las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general estén en espera de pasar con un asesor telefónico y decida dejar sus datos de contacto para que le regresen la llamada y se le brinde la información y atención que solicita. Para ello, el prestador del servicio tendrá hasta una hora para contactar a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general.
- b. Campañas de salida. – El prestador del servicio deberá contar con la capacidad para realizar llamadas de salida, cuando el Instituto FONACOT así lo requiera, para lo cual el Administrador del contrato o la que persona que este señale, proporcionará la base de datos con los números de teléfono de las personas trabajadoras, centros de trabajo, y el mensaje a transmitir, para que los asesores telefónicos realicen las llamadas.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Las llamadas de salida serán realizadas a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, a los cuales, se les deba proporcionar la información que FONACOT indique de acuerdo a las necesidades operativas.

Como dato de referencia, durante 2023 el resultado de este servicio de llamadas de entrada y salida fue el siguiente:

Llamadas de salida	
Tipo	Número de llamadas
Máximo en un mes	3,178
Promedio mensual	568

Nota: Con un tiempo de atención promedio por llamada de Retorno de 3 minutos

Las campañas se realizan de acuerdo a las necesidades que al respecto requieran las áreas del Instituto. No todos los meses se requieren campañas, y cuando se requieren la volumetría es variable, pudiendo ser pocas llamadas de salida, hasta incluso cientos de llamadas.

El costo de la llamada de salida se pagará si fue contactada, es decir, que alguna persona contestó.

Canal de comunicación 3. Envío de SMS

El prestador del servicio deberá brindar el canal de comunicación de envío de mensajes de texto (SMS) a las personas trabajadoras, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona.

Este canal permite el envío de mensajes de texto cortos hacia dispositivos móviles. Los mensajes SMS que se envían regularmente tienen una longitud de alrededor de 160 caracteres. Cada mensaje se considerará de longitud máxima de 160 caracteres, y en el caso de que el mensaje exceda esta longitud, se cobrará en unidades de 160 caracteres.

Como dato de referencia, durante 2023, se envió el siguiente volumen de mensajes de SMS:

SMS	
Concepto	Número de SMS
Máximo en un mes	1,205,139
Promedio mensual	303,526
Mínimo	0

Las campañas se realizan de acuerdo a las necesidades que al respecto requieran las áreas del Instituto. No todos los meses se requieren campañas, y cuando se requieren la volumetría es variable, pudiendo ser pocos SMS, hasta incluso miles de SMS.

El Instituto podrá enviar una base de datos con la información de contactos o destinatarios de mensajes a los cuales se les podrá enviar un mensaje genérico o personalizado para cada destinatario.

Previo al envío de la campaña de SMS, el proveedor enviará la prueba a los teléfonos celulares que indique FONACOT para después aprobar el envío.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

El proveedor deberá contar con un servicio web disponible a través de internet, que contemple las características de seguridad necesarias para que se garantice la confidencialidad, disponibilidad y seguridad en el envío de los mensajes de texto; el cual deberá controlar el acceso mediante usuarios y contraseñas encriptados, y deberá estar disponible mediante internet. Para el consumo de esta modalidad de servicio, el Instituto podrá enviar como parámetros el número de teléfono al que se desea enviar el mensaje y el mensaje de texto con la longitud máxima ya especificada. El proveedor deberá enviar el mensaje de forma inmediata y manejará un catálogo de códigos de respuesta mediante el cual, notificará al Instituto el resultado de la operación. El Instituto podrá enviar hasta 1,000 mensajes por mes, sin costo adicional. El costo unitario por cada SMS enviado por este medio será el mismo que corresponde a SMS solicitados mediante la compartición de una base de datos.

Estos SMS deben ser incluidos en los entregables para este servicio.

El costo del servicio de SMS se pagará si el envío fue exitoso.

Canal de Comunicación 4. Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)

El prestador del servicio deberá proporcionar un medio de comunicación de auto respuesta mediante el servicio de mensajería automatizada instantánea a las personas trabajadoras, centros de trabajo y/o ciudadanía en general, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona.

El canal de comunicación de mensajería automatizada podrá presentarse como ventana emergente (pop up) en la página web del Instituto FONACOT, y aparezca de forma automática para invitar a los usuarios a interactuar de manera virtual con el Instituto FONACOT. Para esto el proveedor deberá habilitar un enlace que permita al Instituto integrar la funcionalidad en la página de internet del Instituto o los sistemas que este determine.

La Mensajería automatizada podrá utilizar inteligencia artificial para brindar respuesta a las solicitudes de las personas trabajadoras, Centros de trabajo o ciudadanía en general, de acuerdo a las opciones de pregunta y respuesta que indique FONACOT.

El usuario podrá navegar en los niveles que establezca el Instituto.

Como dato de referencia, durante 2023 por mensajería automatizada instantánea que se dieron las siguientes interacciones:

Mensajería automatizada instantánea	
Concepto	Número de interacciones
Máximo en un mes	260,047
Promedio mensual	151,419

El prestador del servicio deberá contar con el software o aplicación para implementar el servicio de chatbot, que permita la interacción entre las personas trabajadoras, centros de trabajo o ciudadanía en general para brindar las respuestas automáticas, y de re direccionamiento a un operador en caso de que las respuestas automáticas no sean suficientes para la persona trabajadora o centros de trabajo, así como realizar los cambios o actualizaciones de las respuestas. Para esto deberá realizar consultas a los sistemas o bases del Instituto FONACOT, para brindar la información necesaria.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

El costo del servicio del Chatbot se pagará por interacción, es decir, interacción se refiere a la comunicación que se tiene entre 2 personas (chatbot-persona o persona a persona) que se envían y reciben mensajes instantáneos.

Canal de Comunicación 5. Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta)

El prestador del servicio deberá proporcionar un medio de comunicación mediante el cual el Instituto podrá solicitar al proveedor el envío masivo de mensajería automatizada instantánea a las personas trabajadoras, centros de trabajo y/o ciudadanía en general, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona. El Instituto entregará la base de datos específica con los datos de contacto acompañada del mensaje a transmitir y las posibles opciones de respuesta que podrá seleccionar el receptor. El proveedor deberá entregar en el tiempo indicado el resultado de las respuestas recibidas.

Se estima un volumen de mensajes de:

Mensajería automatizada instantánea	
Concepto	Número de interacciones
Máximo en un mes	570,304
Promedio mensual	90,923

Previo al envío de la campaña de Mensajería instantánea, el proveedor enviará la prueba a los teléfonos celulares o medio que indique FONACOT para después aprobar el envío.

El costo del servicio de mensajería instantánea (mensaje con respuesta), se pagará si el envío y respuesta fue exitoso.

Canal de Comunicación 6. Mensajería instantánea con respuesta personalizada

El prestador del servicio deberá proporcionar un medio de comunicación mediante mensajería instantánea a las personas trabajadoras, centros de trabajo y/o ciudadanía en general, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona, para lo cual deberá proveer los asesores que el Instituto indique.

El canal de comunicación de mensajería instantánea personalizada podrá presentarse como ventana emergente (pop up) en la página web del Instituto FONACOT y/o en la plataforma que señale este último, y aparezca de forma automática para invitar a los usuarios a interactuar con un representante del Instituto FONACOT. Este servicio regularmente se habilitará mediante una opción del Canal de comunicación 4. Mensajería automatizada instantánea (Chatbot).

Asimismo, la mensajería instantánea personalizada permitirá anclarse a los canales digitales de contacto que señale el Administrador del contrato.

El asesor atenderá las solicitudes de información que requieran las personas trabajadoras, los Centros de trabajo y el público en general y utilizará las herramientas de consulta que le proveerá el Instituto.

En el caso de que sea requerido por el Instituto, el asesor deberá enviar los mensajes proporcionados por el Administrador del Contrato a números de celular específicos, de acuerdo a los diálogos proporcionados.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

El costo del servicio de mensajería instantánea con respuesta personalizada, se pagará por interacción, es decir, interacción se refiere a la comunicación que se tiene entre 2 personas (chatbot-persona o persona a persona) que se envían y reciben mensajes instantáneos.

Canal de comunicación 7. Correo electrónico

El prestador del servicio deberá proporcionar el canal de comunicación de Correo electrónico masivo para atender necesidades de campañas de comunicación específicas del Instituto, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona. Para la ejecución de las campañas el Instituto enviará las bases de datos correspondientes con la información de contactos, contenidos y formato.

Las campañas se realizan de acuerdo a las necesidades que al respecto requieran las áreas del Instituto. No todos los meses se requieren campañas, y cuando se requieren la volumetría es variable, pudiendo ser pocos correos, hasta incluso miles de correos.

Se estima un volumen de mensajes de:

Mensajería automatizada instantánea	
Concepto	Número de interacciones
Máximo en un mes	598,401
Promedio mensual	398,305

El proveedor deberá contar con un servicio web disponible a través de internet, que contemple las características de seguridad necesarias para que se garantice la confidencialidad, disponibilidad y seguridad en el envío de los correos electrónicos; el cual deberá controlar el acceso mediante usuarios y contraseñas encriptados, y deberá estar disponible mediante internet. Para el consumo de esta modalidad de servicio, el Instituto podrá enviar como parámetros la cuenta de correo electrónico al que se desea enviar el mensaje y el contenido que se desea transmitir. El proveedor deberá enviar el mensaje de forma inmediata y manejará un catálogo de códigos de respuesta mediante el cual, notificará al Instituto el resultado de la operación. El Instituto podrá enviar hasta 1,000 mensajes por mes, sin costo adicional. El costo unitario por cada correo electrónico enviado por este medio será el mismo que corresponde a correos electrónicos solicitados mediante la compartición de una base de datos.

Estos correos electrónicos deben ser incluidos en los entregables para este servicio.

El costo del servicio de correo electrónico, se pagará si el envío fue exitoso.

Canal de Comunicación 8. Validación de los datos de la persona trabajadora

El prestador del servicio operará este canal para validación de datos de las personas trabajadoras, bajo demanda y considerando como referencia para el consumo la volumetría que se proporciona, en el horario de atención de las sucursales, el cual puede ser de lunes a sábado o incluso domingos y el horario que se indique, según las necesidades del Instituto FONACOT, con el objeto de corroborar el teléfono de la persona trabajadora y/o algún otro dato que establezca el Instituto FONACOT para el otorgamiento de crédito.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

La validación de datos de la persona trabajadora se deberá hacer mediante llamada telefónica; y si el Instituto lo determina se podrá utilizar algún medio alterno, como SMS, WhatsApp o cualquier otro. Medio.

Para la validación, el asesor utilizará las herramientas en línea que le proveerá el Instituto al prestador del servicio. Por otra parte, el prestador del servicio deberá contar con una mesa de ayuda que brinde apoyo a las sucursales del Instituto FONACOT para el seguimiento de la validación de datos de la persona trabajadora, así como el reenvío de dichas validaciones.

Como dato de referencia, durante 2023 se realizaron las siguientes llamadas de validación de datos de la persona trabajadora, por lo que se estima la siguiente volumetría:

Llamadas para validación de datos de la persona trabajadora	
Tipo	Número de llamadas
Máximo en un mes	175,207
Promedio mensual	141,741
Mínimo	0

Nota: Con un tiempo promedio por llamada de 37 segundos.

El costo de la llamada de validación, se pagará si fue contactada, es decir, que alguna persona contestó.

Partida 2. Servicio Especializado de Cobranza.

El servicio especializado de cobranza deberá proporcionar un máximo de 125 Unidades de Servicio de Cobranza, mediante las cuales los Asesores Especializados de Cobranza realizarán las siguientes actividades, orientadas al acreditado y Centros de Trabajo con incumplimiento en pagos, acreditados sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado:

- Llamadas telefónicas de cobranza al acreditado y Centros de Trabajo (llamadas de salida)
- Atención a llamadas telefónicas del acreditado y Centros de Trabajo para gestiones de cobranza (llamadas de entrada).
- Mensajes de texto de cobranza a los acreditados y Centros de Trabajo (WhatsApp y SMS,).
- Correos electrónicos masivos de cobranza, tanto aquellos de primer envío como aquellos de posterior respuesta

El número de acreditados promedio mensual que se enviarán al Servicio Especializado de Cobranza será de 250,000 considerando que podrán tener más de un crédito y que la gestión será por acreditado. En relación a lo anterior se describe los atrasos que componen el número de acreditados promedio mensual

Segmento	Atraso	Número de acreditados promedio (mensual)
1	Acciones Preventivas* (cero atraso mensual)	90 mil
2	De 1 a 4 atrasos mensuales	30 mil
3	5 atrasos mensuales o más	130 mil





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

*Acciones preventivas. - contactar al acreditado para informarle sobre la situación de su crédito, los mecanismos de protección de pagos aplicables y la fecha de su pago.

El anterior recuadro sirve como referencia de la segmentación del número de acreditado promedio. El Instituto podrá modificar, en cualquier momento, de acuerdo a la estrategia de cobranza que establezca, el número de acreditado promedio mensual de cada segmento, considerando que el promedio mensual total será de 250,000.

A continuación, se señala la cantidad promedio mensual por cada uno de los servicios de cobranza solicitados.

Servicio	Cantidad promedio (mensual)
Llamadas de salida*	800 mil
Llamadas de entrada	250 mil
WhatsApp	25 mil-50 mil
SMS	200 mil-275 mil
Correo electrónico	200 mil-275 mil

En promedio se realizarán hasta 3 intentos de contacto por crédito enviado de manera mensual, dependiendo del segmento de la cartera. Las llamadas serán distribuidas de acuerdo con la Estrategia de Cobranza establecida por el Instituto FONACOT.

Unidades de Servicio de Cobranza

El servicio especializado de cobranza deberá proporcionar unidades de servicio de cobranza, compuestas por Asesores Especializados de Cobranza los cuales deberán realizar llamadas telefónicas (números fijos y celulares) al acreditado y a los Centros de Trabajo con incumplimiento de pago, así como a los acreditados sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado; que el Instituto FONACOT le proporcione, con el fin de efectuar acciones de recuperación, así como acciones preventivas para fomentar hábito de pago y campañas especiales de acuerdo con la estrategia establecida por el Instituto.

Los Asesores Especializados de Cobranza confirmarán los datos del trabajador, proporcionarán información respecto del adeudo del crédito, tendrán la facultad de enviar la referencia bancaria por correo y/o mensajes para la realización del pago y, en los casos en que se tenga promesa de pago, darán seguimiento de forma semanal, a través de la verificación en el sistema institucional de crédito, de la realización del pago del crédito.

Queda estrictamente prohibida la ejecución de conductas abusivas y coercitivas por parte de los Asesores Especializados de Cobranza hacia los acreditados, por lo que el Instituto FONACOT establecerá, coordinadamente con el proveedor del servicio, el contenido de los guiones o scripts para la comunicación con los acreditados y Centros de Trabajo.

Así mismo, queda estrictamente prohibido que el Servicio Especializado de Cobranza reciba pago alguno en efectivo, por lo que las personas acreditadas o Centros de Trabajo realizarán el depósito del pago del crédito a través de referencias bancarias, a las cuentas del Instituto.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Atención a Llamadas telefónicas del acreditado y Centros de Trabajo

El Servicio Especializado de Cobranza deberá atender las llamadas telefónicas de acreditados y Centros de Trabajo con incumplimiento en pagos, acreditados sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado, como respuesta a las llamadas realizadas y/o servicios de mensajería o en caso de que requiera liquidar su crédito. Las llamadas de entrada de cobranza podrán hacerse al mismo número de atención a clientes, siempre que exista un menú para elegir la opción de cobranza con el fin de que estas llamadas sean dirigidas a los asesores especializados de cobranza.

Queda estrictamente prohibida la ejecución de conductas abusivas y coercitivas por parte de los Asesores Especializados de Cobranza hacia los acreditados, por lo que el Instituto FONACOT establecerá, coordinadamente con el proveedor del servicio, el contenido de los guiones o scripts para la comunicación con los acreditados y Centros de Trabajo.

El Instituto FONACOT capacitará al Líder del Proyecto y Capacitador de Cobranza, a fin de que conozcan el enfoque de servicio, el proceso de originación y administración del crédito FONACOT, que permita la adecuada atención de cada uno de los segmentos (portafolios) de la cartera a atender, con la finalidad de que se puedan replicar las capacitaciones a los Asesores Especializados de Cobranza.

Mensajes de texto (WhatsApp y SMS) y correo electrónico

El Servicio Especializado de Cobranza deberá enviar mensajes de texto (WhatsApp, SMS,) y correos electrónicos de manera individual y masiva, a los acreditados y Centros de Trabajo con incumplimiento en pagos, acreditados sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado para realizar las acciones de cobranza.

Queda estrictamente prohibida la ejecución de conductas abusivas y coercitivas hacia los acreditados, por lo que el Instituto FONACOT establecerá, coordinadamente con el proveedor del servicio, el contenido de los mensajes para los acreditados y Centros de Trabajo.

Se podrá solicitar en cualquier momento, modificaciones a las campañas enviadas, en caso requerido y éstas pueden ser, por ejemplo: agregar mensajes promocionales, información complementaria o de nuevos productos.

Para el servicio de WhatsApp y SMS, se requiere que el acreditado visualice un número único etiquetado como “Recuperación INFONACOT”.

Estrategia de cobranza y evaluación del servicio.

El prestador del Servicio Especializado de Cobranza, llevará a cabo las reuniones necesarias con el administrador del contrato, con el fin de implementar las estrategias de cobranza definidas por el Instituto y realizar evaluaciones periódicas del servicio.

8. REQUERIMIENTOS PARA EL SERVICIO

El prestador del servicio deberá contar con las siguientes capacidades operativas y físicas para los servicios solicitados. Deberá considerar, para cada partida las capacidades operativas y físicas necesarios para la prestación de los servicios.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

8.1 Respuesta de Voz Interactiva - IVR

Para la recepción de llamadas, el prestador del servicio deberá contar con un sistema de Respuesta de Voz Interactiva, IVR (por sus siglas en inglés) con mensaje de saludo y bienvenida, así como permitir ingresar grabaciones de mensajes promocionales o de nuevos productos, antes de las opciones de menú e incluso al momento de poner en espera alguna llamada.

El menú del IVR que se utilizará será definido por los Administradores del contrato en un plazo no mayor a cinco días naturales después del fallo.

El IVR deberá ser interactivo, es decir, que tenga la capacidad para proporcionar respuestas automatizadas de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT, así como brindar la opción para pasar la llamada para ser atendido por un asesor telefónico. Con capacidad para navegar en al menos dos niveles.

Los Administradores del contrato podrán solicitar la realización de 10 actualizaciones mayores por año a la estructura del árbol del IVR, mismas que pueden incluir agregar una nueva opción de menú, entre otras.

Asimismo, los Administradores del contrato, podrá solicitar en cualquier momento, modificaciones menores en caso requerido y éstas podrán ser: agregar mensajes promocionales, información y/o música, entre otras.

El IVR deberá proporcionar siempre la opción al usuario para manifestar observaciones a un operador, para sugerencias o quejas.

8.2 Distribución Automática de Llamadas (ACD)

El prestador del servicio deberá contar con un ACD que permita:

- Identificación automática de llamadas entrantes a través del número telefónico.
- Ruteo inteligente de llamadas telefónicas.
- Administración de voz con ruteo inteligente.
- Posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados, y que genere estadísticas de flujo de llamadas y personal disponible en tiempo real, teniendo el Administrador del contrato acceso total a la información en sitio.
- La plataforma del prestador del servicio deberá contar con la habilidad de configurar a los asesores telefónicos por perfil y grupos.

8.3 Aplicaciones de Integración de Telefonía Informática (CTI)

El prestador del servicio deberá proporcionar al asesor telefónico desde su unidad de trabajo las aplicaciones CTI para que pueda registrar y consultar información sobre:

- Registrar información general de la persona trabajadora o Centro de Trabajo.
- Registrar motivo de la llamada.
- Registrar fecha y horario de inicio de eventos.
- Interactuar con aplicaciones de terceros, proporcionadas por el Instituto.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

- Consultar las guías interactivas que orienten sobre los trámites del Instituto FONACOT.

Para el servicio de especializado de cobranza, deberá contar con un sistema que permita al Asesor Especializado de cobranza visualizar, registrar y/o consultar desde su Unidad de Servicio de Cobranza la información general del acreditado y Centro de Trabajo con incumplimiento de pago, acreditados sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado y de su adeudo, resumen de diálogos, registros, promesas de pago y cualquier información relevante que permita realizar las acciones de cobranza.

8.4 Marcaciones

Para el servicio se requiere que el prestador del servicio cuente con las marcaciones siguientes en las llamadas de salida:

- Marcación Manual.
- Marcación progresiva.
- Marcación predictiva.

Para el servicio de llamadas especializadas de Cobranza partida 2, se deberá contar con un marcador predictivo para realizar llamadas por lote de manera automática, para que una vez que el acreditado o Centro de Trabajo responda, sea transferido a un Asesor Especializado de Cobranza.

El servicio de marcación predictiva deberá transferir las llamadas que son contestadas por personas, a los Asesores Especializados de Cobranza.

La plataforma de marcación predictiva del Servicio Especializado de Cobranza deberá contar con la habilidad de configurar a los asesores telefónicos por perfil y segmento de cartera.

El servicio de Marcación predictiva deberá generar estadísticas de flujo de llamadas y personal disponible en tiempo real, teniendo el Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza, acceso total a la información generada.

8.5 Grabación de llamadas

El prestador del servicio deberá contar de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación de voz de las llamadas, que permita almacenar de manera dinámica y en formato digital, el 100% de las llamadas que los asesores telefónicos atiendan o realicen y desde el momento en que entran en contacto con una persona trabajadora, centro de trabajo o ciudadano.

El almacenamiento de las grabaciones de las llamadas de entrada, de salida y validación de datos de la persona trabajadora, estarán disponibles para FONACOT en línea a partir de la conclusión de la llamada y desde el inicio de la vigencia del contrato y hasta la terminación del mismo, además será entregado en medio magnético u óptico al Instituto FONACOT de manera mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.

Para el caso de las llamadas de quejas, recomendaciones y sugerencias se deberán recibir y documentar de forma inmediata para turnarlas a los Administradores del contrato o al que este designe, vía correo electrónico con la descripción de la queja, recomendaciones y sugerencias para su atención.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Asimismo, el prestador del servicio proporcionará un portal o medio magnéticos para que los Administradores del contrato o al que este designe, pueda acceder a grabaciones históricas.

8.6 Calibración del servicio

El prestador del servicio facilitará las herramientas para efectuar reuniones de calibración (monitoreo y evaluación de llamadas) de acuerdo con la periodicidad que los Administradores del contrato establezca para unificar criterios de evaluación y homologar la información que se proporciona en el servicio.

8.7 Supervisión remota

El prestador del servicio proporcionará a los Administradores del contrato o al que este designe, las facilidades para poder realizar el monitoreo aleatorio de las llamadas en línea de los asesores telefónicos, según convenga al Instituto FONACOT.

Adicionalmente, el prestador del servicio pondrá a disposición de los Administradores del contrato y a los que este designe, el acceso en línea vía web, donde dichos usuarios puedan revisar los resultados y evidencias de las gestiones realizadas en tiempo real, para monitorear la operación y sus indicadores de servicio, por lo que, el prestador del servicio deberá contar con la infraestructura necesaria para presentar como parte del monitoreo, cuando menos las siguientes funciones:

- Monitoreo silencioso.
- Monitoreo remoto vía Internet.
- Monitoreo de llamadas en tiempo real.
- Acceso a la pantalla del Asesor Telefónico.
- Intervención de la llamada por el supervisor.

Para asegurar la calidad del servicio proporcionado por los asesores telefónicos del prestador del servicio, se permitirá que, en caso de una mala atención que se detecte en los audios o grabaciones, se tomen medidas correctivas, entre las cuales se podrá solicitar incluso la baja del operador o asesor telefónico.

El prestador del servicio deberá proporcionar, a los Administradores del Contrato o a quien este designe, el acceso remoto a los indicadores de servicio en tiempo real, con al menos la siguiente información:

Indicadores del servicio llamadas de entrada:

- Llamadas en IVR.
- Llamadas en espera.
- Llamadas activas.
- Llamadas mayores a 10 minutos.
- Llamadas recibidas.
- Llamadas contestadas.
- Llamadas abandonadas.
- Nivel de servicio.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

- Llamadas atendidas por IVR.
- Porcentaje de abandono.
- Tiempo promedio con agente
- Asesores telefónicos en operación.
- Asesores telefónicos activos.
- Asesores telefónicos disponibles.
- Datos de la atención (Asesor, Nombre del cliente, estatus de la llamada, hora de inicio de llamada, duración y número telefónico)

Indicadores del servicio llamadas de salida Call Back

- Llamadas activas.
- Nivel de contacto (porcentaje).
- Llamadas realizadas.
- Llamadas exitosas.
- Llamadas no exitosas.
- Número de marcaciones.
- Cumplimiento de meta (número y porcentaje).
- Asesores telefónicos en operación.
- Asesores telefónicos activos.
- Asesores telefónicos disponibles.
- Asesores telefónicos en receso.

Indicadores del servicio llamadas telefónicas de salida

- Contactados diario
- Llamadas activas.
- Llamadas realizadas.
- Llamadas exitosas.
- Llamadas no exitosas.
- Número de marcaciones.
- Cumplimiento de meta (número y porcentaje).
- Asesores telefónicos en operación.
- Asesores telefónicos activos.
- Asesores telefónicos disponibles.
- Asesores telefónicos en receso.

Indicadores del servicio de validación de datos de la persona trabajadora

- Nombre del servicio.
- Número de solicitud.
- Solicitud de validación en espera.
- Solicitud de validación asignadas.
- Solicitud de validación confirmadas.
- Solicitud de validación rechazadas.
- Solicitud de validaciones totales.
- Asesores telefónicos en operación.
- Asesores telefónicos activos.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

- Asesores telefónicos disponibles.
- Datos de la atención (Asesor, cliente, número del cliente, hora de inicio, duración y estatus de la llamada).

Indicadores del servicio de mensajería instantánea (Chatbot)

- Nombre del servicio.
- Teléfono de recepción del servicio.
- Chats del día.
- Mensajes enviados.
- Mensajes recibidos.
- Total contactos en sesión.
- Nivel de servicio.
- Datos de la atención (Cliente, número del cliente, hora de inicio, duración y opción para ver la interacción en tiempo real).

Indicadores del servicio de mensajería instantánea personalizada

- Nombre del servicio.
- Teléfono de recepción del servicio.
- Chats del día.
- Mensajes enviados.
- Mensajes recibidos.
- En espera por atención de agente.
- Agentes en línea.
- Agentes en receso.
- Agentes conectados.
- Total contactos con Bot.
- Solicitudes de receso.
- Total contactos con agente.
- Recesos autorizados.
- Total contactos en sesión.
- Mensajes no leídos fuera de horario.
- Nivel de servicio.
- Datos de la atención (Cliente, número del cliente, agente, hora de inicio, duración y opción para ver la interacción en tiempo real).
- Apartado de la información de SMS enviados y Mensajería Automatizada Instantánea para consultar los mensajes enviados

Así mismo, el prestador del servicio integrará tres indicadores adicionales por servicio en el momento que lo requieran los Administradores del contrato y será sin costo alguno para el Instituto FONACOT.

Los indicadores deberán proporcionar información en tiempo real, para que se consulten en el momento que lo requiera, o algún otro periodo determinado por los Administradores del contrato del Instituto FONACOT.

8.8 Instalaciones





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

- El prestador del servicio deberá contar con un sitio o sede principal en la Ciudad de México, para proporcionar adecuadamente para la partida 1 servicio de canales de atención a clientes y partida 2 servicio especializado de cobranza, así como contar con herramientas de cómputo, software, hardware, accesorios y componentes periféricos.
- Las Unidades de Servicio de Cobranza deberán contar con un módulo y deberán estar provistas con diadema telefónica ergonómica y equipo de cómputo, equipado con las aplicaciones que se requieran para la prestación de los servicios conectada a la red de datos del Centro de Atención Telefónica.
- El prestador del servicio deberá contar con la infraestructura lista para incrementar mínimo el 20% el servicio, de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT, en cuanto a volumen por temporalidades cortas o bien por días específicos por eventos extraordinarios.
- El prestador del servicio deberá contar con un sitio o sede alterna con capacidad, disponibilidad y condiciones operativas mínimas para la continuidad de la prestación del servicio para el caso de contingencia.
- Independientemente de la contingencia, el prestador del servicio, será responsable de mantener la continuidad de los servicios.
- El prestador del servicio deberá evidenciar que cuenta con planes de recuperación para asegurar la continuidad del servicio en la sede alterna en caso de contingencia.
- Todos los servicios deberán operar en el sitio principal, y en caso de contingencia que impida la operación adecuada del sitio principal el proveedor deberá trasladar la operación al sitio alterno. El traslado de la operación de las instalaciones principales al sitio alterno, no debe ser mayor a 24 horas.
- Todos los equipos que utilice el proveedor para prestar los servicios y toda su infraestructura informática, de seguridad y de comunicaciones deberá estar soportada por dispositivos UPS, con capacidad para soportar las fallas de suministro eléctrico por lo menos 10 minutos, tanto en el sitio principal como en el sitio alterno.
- El prestador del servicio deberá contar, tanto el sitio principal como en el sitio alterno, con una planta de suministro eléctrico de emergencia que soporte el suministro de electricidad por tiempo indefinido para las unidades de servicio de cobranza, así como la infraestructura tecnológica que soporte la operación.

El prestador del servicio contará con cámaras de circuito cerrado en los pisos de la operación, a través de una interfaz web, accesible desde cualquier punto con acceso a internet para el monitoreo en tiempo real de la operación del servicio. El prestador del servicio proporcionará la herramienta y accesos a los Administradores del contrato o al que este designe para el monitoreo de las cámaras de circuito cerrado.

9. TELECOMUNICACIONES

El prestador del servicio deberá contar con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para cumplir con las especificaciones de este Anexo técnico, para cada partida.

9.1 Red principal y de redundancia.

El prestador del servicio deberá:

- Contar con enlaces redundantes (principal y alterno) de internet que provea un esquema de redundancia a través de túneles seguros de comunicación (VPN Site to Site) entre el centro de operaciones y el centro de datos del Instituto FONACOT, en cada uno de las sedes (principal y alterno)
- Ante una afectación del enlace (principal), realizar las configuraciones necesarias para recuperar la comunicación con los sistemas y plataformas del Instituto FONACOT a través del esquema de redundancia. Una vez restaurado y





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

estabilizado el enlace (principal), realizar las configuraciones para retornar la comunicación por este medio. En ambos casos, el tiempo de recuperación de la comunicación no debe exceder de 10 minutos.

- Asignar el ancho de banda adecuado a cada uno de los enlaces de Internet para cumplir con los niveles de servicio establecidos en este Anexo técnico. La utilización de cada uno de los enlaces no deberá sobrepasar el 70% de su capacidad, si fuera éste el caso, el prestador del servicio deberá realizar lo necesario para cumplir con la utilización de capacidad requerida.
- La gestión, implementación, componentes y recursos que sean necesarios para la integración y operación de los enlaces de Internet serán de la total responsabilidad del prestador del servicio, incluyendo los costos de contratación, instalación, renta mensual, incrementos de ancho de banda, soporte técnico, entre otros.
- Los enlaces deberán ser proporcionados por diferentes Carriers.

9.2 Telefonía

Para el servicio de llamadas de entrada, el Instituto FONACOT, a través de su proveedor, proporcionará al prestador del servicio, para ambas partidas, las troncales SIP para la recepción de las llamadas a través del número 55 8874 7474 y/o el que señale el Instituto FONACOT durante la vigencia del servicio.

La solución se conectará a la PSTN a través de enlaces IP, las cuales cuentan con las siguientes características:

- Enlace con interfaz RJ45
- Protocolo SIP RFC 3261
- Códec G.729 con un ancho de banda de 32 Kbps por canal a 20 ms.

Para lo cual, el prestador del servicio deberá considerar para la acometida y la interconexión a estos enlaces IP, el hardware, configuración y el licenciamiento necesario para soportar como mínimo 250 (canales) llamadas simultáneas, así como la posibilidad de requerirse soportar una solución con redundancia.

El prestador del servicio deberá contar con la capacidad de re-direccionar llamadas a números que el Instituto FONACOT indique.

Para cada partida deberá considerar:

Para el servicio de llamadas de salida, el prestador del servicio deberá contar con las troncales necesarias y los números telefónicos para las llamadas de salida y validación de datos del trabajador.

Para ello deberá informar por escrito, a los Administradores del contrato, con 5 días naturales antes del inicio del servicio, los números telefónicos que va a utilizar y si hubiere algún cambio, deberá de igual forma informar por escrito. Esto aplica también para los números que se utilizará en los servicios de SMS y Mensajería instantánea.

El prestador del servicio será responsable de la contratación de servicios de telefonía con cobertura nacional y con todos los carriers de telefonía fija y móvil en operación en territorio nacional.

Para el servicio especializado de cobranza, partida 2, será necesario contar con:





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

- Para las llamadas realizadas, troncales basadas en el protocolo de iniciación de sesión para una plantilla máxima de 125 Asesores Especializados de Cobranza disponibles para atender el servicio solo del Instituto FONACOT.

9.3 Seguridad y comunicaciones

El prestador del servicio deberá demostrar, para cada partida, que cuenta con Infraestructura para la administración y control centralizado de los equipos de cómputo, directivas de seguridad, antivirus, acceso de usuario controlados por usuario y contraseña, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras de escritorio y laptops, con discriminación de función (bloqueo de componentes, o no contar con unidades lectoras de CD, memorias USB, permitiendo exclusivamente el uso de teclado, ratón y diadema).

El prestador del servicio para brindar la atención a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, deberá auxiliarse mediante las herramientas que ponga a su disposición el Instituto, para consultar la información del cliente FONACOT (trabajadores y/o centros de trabajo), para ello, el Instituto FONACOT proporcionará los accesos necesarios, usuarios y claves mediante las cartas de resguardo de acceso que el Instituto establezca, misma que será firmará por cada una de las personas involucradas en la operación del servicio.

Como parte de la Ley General de Protección Civil, en su artículo 7, fracción VII, en donde establece que el Ejecutivo Federal, en materia de protección civil, dicta los lineamientos generales en materia de protección civil para inducir y fomentar que el principio de la Gestión Integral de Riesgos y la Continuidad de Operaciones, sea un valor de política pública y una tarea transversal para que con ello se realicen acciones de orden preventivo, con especial énfasis en aquellas que tienen relación directa con la salud, la educación, el ordenamiento territorial, la planeación urbano-regional, la conservación y empleo de los recursos naturales, la gobernabilidad y la seguridad. En consecuencia, la Coordinación Nacional de Protección Civil, a través de la Dirección General de Vinculación, Innovación y Normatividad en materia de protección civil, busca la incorporación de mejores prácticas en el ámbito de la Continuidad de Operaciones como una herramienta de prevención fundamental en las organizaciones públicas y privadas, que permita prever e implementar acciones de preparación y respuesta para la atención oportuna de aquellos fenómenos que afecten la consecución de actividades en el gobierno y en los diversos sectores del país, teniendo como principales pilares los siguientes modelos: Plan de continuidad de negocios y Continuidad de Gobierno.

Por lo que, el prestador del servicio deberá mostrar en su propuesta técnica, información documental mediante la cual demuestre que realiza periódicamente simulacros efectivos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), y en su caso, se realizó el traslado de la operación como simulacro de emergencia. Asimismo, deberán mostrar los procesos y actividades relacionados al Análisis de Impacto al Negocio (BIA) en caso de interrupción del servicio, en el que se consideren la evaluación de riesgos, la probabilidad de ocurrencia de los incidentes, de tal manera que se pueda conocer la materialización de algún evento y sea posible su valoración.

El prestador del servicio deberá demostrar que cuenta con la certificación ISO 9001, e ISO 27001, así como mostrar los resultados de sus auditorías año con año, durante la prestación del servicio. Estas certificaciones deberán presentarse en el proceso de licitación.

10. COMUNICACIÓN

Toda la comunicación electrónica entre los Administradores de Contrato de cada partida o con el personal que estos designen y el prestador del servicio, deberán realizarse con dominios institucionales del prestador del servicio. En ningún





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

caso deberá realizarse a través de dominios de mensajería gratuita como Gmail, Yahoo!, Hotmail entre otros, por lo que deberá contar con una dirección y dominio de internet verificable.

11. TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS

Inicio de la prestación del servicio

Por la naturaleza de los servicios de cada partida, el prestador del servicio, deberá contar con toda la infraestructura, instalación, configuración y puesta a punto con al menos 3 días naturales de anticipación al inicio del servicio, por lo que deberá contar con un máximo de 30 días naturales a partir de la fecha del fallo y antes del inicio de la prestación del servicio, para realizar las actividades de implementación del servicio. En este periodo se realizarán reuniones de trabajo con el prestador del servicio saliente para recibir la transferencia de conocimiento, las bases de datos y la transición del servicio a fin de que no se afecte la continuidad operativa del servicio y se realicen las pruebas necesarias.

Para garantizar la continuidad del servicio el prestador del servicio deberá realizar lo siguiente:

- Proporcionar un plan de trabajo que contenga los tiempos estimados para la implementación y habilitación de los servicios, con motivo de la celebración del contrato correspondiente, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar. Este plan se entregará hasta 3 días hábiles posteriores a la junta de inicio del proyecto.

En acompañamiento al nuevo prestador del servicio, que será de 30 días naturales o lo que se pueda llevar en las labores de transferencia y/o migración de los servicios.

Los Administradores del contrato coordinarán la capacitación de inducción y para la prestación del servicio, dirigida al personal del proveedor, misma que incluirá la forma de operar las herramientas que ponga el Instituto para la disposición del prestador del servicio, en los 15 días naturales antes del inicio de prestación del servicio.

El costo de la transición y migración de cada una de las actividades iniciales para la prestación del servicio antes descritas, correrá a cargo del prestador del servicio entrante, sin costo para el Instituto FONACOT.

El Líder del proyecto del prestador del servicio de cada partida, a fin de garantizar el correcto inicio del servicio, el cumplimiento de los niveles de servicio y los entregables, deberá presentarse al día hábil siguiente del fallo de la licitación, en Insurgentes Sur 452, piso 5, colonia Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, en la Subdirección General de Productos Digitales para revisar el plan de trabajo de inicio de los servicios.

Conclusión del servicio

Al finalizar el contrato de cada partida, el prestador del servicio, además de la operación continua, ininterrumpida y conforme a los horarios y niveles de servicios, deberá realizar las actividades necesarias para permitir la transición y migración de los servicios al nuevo prestador del servicio que indique FONACOT, brindando todo el apoyo, acompañamiento y soporte necesario, así como todas las facilidades de acceso a la información, bases de datos y documentación que el Instituto FONACOT señale.

Para garantizar la continuidad del servicio el prestador del servicio deberá realizar lo siguiente:





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

- Proporcionar un plan de transición y migración para el final de los servicios que prestará, con motivo de la celebración del contrato correspondiente, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar. Este plan se entregará para revisión y autorización de los Administradores del contrato y presentará en un plazo no mayor a los 45 días naturales antes de la finalización del contrato.
- Colaborar y facilitar las labores de transferencia y migración de los servicios, proporcionando:
 - Scripts de atención.
 - Configuración de los servicios.
 - Colaboración en instalación y migración de bases de datos
 - Y toda aquella información que se identifique necesaria para la transición del servicio.

El acompañamiento al nuevo prestador del servicio, será de 30 días naturales o lo que se requiera para llevar a cabo correctamente las labores de transferencia y migración de los servicios, sin costo adicional para el Instituto.

El prestador del servicio deberá entregar a los Administradores de contrato de cada partida, al término del contrato celebrado, toda la información recibida y generada durante la vigencia del mismo, así como los materiales de capacitación y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado los Administradores del contrato para la prestación del servicio, a excepción de la que haya sido entregada previamente como cumplimiento de la obligación establecida en el apartado Entregables de este Anexo Técnico.

12. RECURSO HUMANO

Por la naturaleza del servicio, el personal del prestador del servicio deberá ser capacitado en los temas de otorgamiento del crédito, recuperación del crédito, productos o créditos FONACOT, consulta del sistema institucional de crédito y portales relacionados al mismo, Aplicación Móvil, Sistema de citas, así como otros que señale los Administradores del contrato. Esta capacitación deberá proporcionarse 10 días hábiles antes del inicio del servicio y durante la vigencia del mismo cuando se requiera

Al inicio del contrato El prestador del servicio deberá contar con la documentación comprobatoria (currículum, título, cédula profesional o certificado) del personal que proponga para proveer los servicios, para acreditar que todo su personal o staff cubre el perfil solicitado en el presente Anexo Técnico. Esta documentación deberá mantenerse actualizada durante la vigencia del contrato.

Cualquier alta, baja o cambio relativo al personal relacionado con la prestación del servicio deberá ser notificado a los Administradores del contrato de manera semanal; en el caso del Líder del proyecto, cualquier cambio deberá realizarse previo visto bueno del Administrador del contrato de la partida que corresponda.

En caso de baja del líder del proyecto y de algún personal en el grupo de staff, está vacante deberá ser cubierta dentro de los 15 días naturales siguientes y comunicar el movimiento al Administrador del contrato de la partida que corresponda, mediante escrito y/o correo electrónico.

La primera capacitación será proporcionada por el personal del Instituto FONACOT, que el Administrador del Contrato de la partida que corresponda coordinara, y las posteriores deberán ser realizadas por el personal del prestador del servicio.

Conforme a los servicios, el recurso que se requiere es:





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

PARTIDA 1. SERVICIOS DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

12.1 Grupo Base (Staff)

Para la adecuada operación, el prestador del servicio, deberá contar al menos con los siguientes elementos adicionales a los asesores:

Cantidad	Función
1	Capacitador.
1	Asesor de calidad.
1	Supervisor por cada 20 asesores.
1	Líder de proyecto de nivel gerencial para todo el servicio.

12.2 Esquema estructural de la organización de los recursos humanos

El prestador del servicio deberá presentar el esquema estructural de la organización de los recursos humanos, para lo cual deberá acompañar su propuesta técnica con un organigrama en el cual se identifique la función del personal destinado a la prestación del servicio para el Instituto FONACOT, y puesto desempeñado.

El Instituto FONACOT únicamente pagará el costo por los servicios solicitados en el presente Anexo técnico, por lo que el costo del grupo de base (staff) no deberá representar un costo adicional para el Instituto.

El Administrador del contrato podrá solicitar el remplazo de cualquier elemento del grupo base o asesor, así como un contacto de alto nivel en la estructura de la empresa, para escalamiento en caso de contingencias o situaciones críticas operativas.

Perfil	Líder del proyecto
Cantidad de recursos	Para este perfil “EL LICITANTE” deberá asignar por lo menos un recurso.
Funciones	Fungir como enlace con el Administrador del contrato del Instituto FONACOT.
	Administrar el servicio, asegurando la operación y calidad del servicio de su equipo de trabajo.
	Asegurar que el equipo de trabajo esté completo, en operación, capacitado y actualizado.
	Asegurar la disponibilidad y eficacia de la infraestructura para proporcionar el servicio.
	Dar seguimiento a las solicitudes y requerimiento del Administrador del contrato.
	Asegurar la entrega de la información y resultados de la operación de manera periódica y extraordinaria a petición del Administración del contrato
	Realizar propuestas de mejora para el desempeño de las campañas del Instituto FONACOT.
	Participar en reuniones periódicas a petición del Administración del contrato para revisión de solicitudes y propuestas de mejora.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Perfil	Líder del proyecto
	Llevar la planeación, organización y seguimiento de las actividades de todos los planes de trabajo, atendiendo de manera especial los riesgos y problemática que se presenten.
	Tener actitud proactiva para la resolución de problemas y de puntos de conflicto.
	Apoyar a los supervisores y asesores en la solución de problemas.
Experiencia	Curriculum Vitae donde se demuestre experiencia mínima de dos años en servicio a clientes; en el área de administración de proyectos y/o en el sector de centros de atención telefónica.
Competencia o habilidad	Copia simple del título y/o cedula que avale los estudios a nivel licenciatura concluidos en el área económico administrativo o ingeniería, informática, mercadotecnia o finanzas.
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de administración de proyectos. Copia simple de curso de servicio al cliente.

Perfil	Supervisor
Cantidad de recursos	Para este perfil “EL LICITANTE” deberá asignar por lo menos un recurso por cada 20 asesores.
Funciones	Asegurar que su grupo de trabajo esté completo, en operación, capacitado, actualizado, con las herramientas y equipo funcionando. Participar en reuniones de calibración y capacitación para evaluar a su grupo de trabajo. . Dar seguimiento de las actividades asignadas a su grupo de trabajo, atendiendo las problemáticas que se presenten. Mantener actualizado a su grupo de trabajo con la información proporcionada por el Instituto. Tener actitud proactiva para la resolución de problemas y de puntos de conflicto. Apoyar a los asesores en la solución de problemas.
Experiencia	Curriculum Vitae donde se demuestre experiencia mínima de un año en servicio a clientes, manejo de personal y supervisión de personal.
Competencia o habilidad	Copia simple de certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura en el área económico, administrativo, ingeniería, informática, mercadotecnia o finanzas.
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de liderazgo o supervisión.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Perfil	Asesor de Calidad
Cantidad de recursos	Para este perfil “EL LICITANTE” deberá asignar por lo menos un recurso.
Funciones	<p>Asegurar que su grupo de asesores y supervisores asignado, cumpla con los lineamientos de calidad establecidos para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Participar en reuniones de calibración y capacitación para evaluar a su grupo de trabajo asignado y/o establecer acciones correctivas para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Dar seguimiento a la implementación de mejoras en las actividades asignadas a su grupo de trabajo.</p> <p>Mantener una constante supervisión de las herramientas de trabajo de todo el equipo asignado al Instituto.</p>
Experiencia	Curriculum Vitae donde se demuestre experiencia mínima de un año en área de servicio a clientes, asesor de calidad en el sector de centros de atención telefónica.
Competencia o habilidad	Copia simple de certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura en el área económico, administrativo, ingeniería, informática, mercadotecnia o finanzas.
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de trabajo en equipo o desarrollo de recursos humanos.

Perfil	Capacitador
Cantidad de recursos	Para este perfil “EL LICITANTE” deberá asignar por lo menos un recurso.
Funciones	<p>Asegurar que su grupo de asesores y supervisores asignado, cumpla con los lineamientos de calidad establecidos para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Participar en reuniones de calibración y capacitación para evaluar a su grupo de trabajo asignado y/o establecer acciones correctivas para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Dar seguimiento a la implementación de mejoras en las actividades asignadas a su grupo de trabajo.</p> <p>Mantener una constante supervisión de las herramientas de trabajo de todo el equipo asignado al Instituto.</p>





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Perfil	Capacitador
Experiencia	Currículum Vitae donde se demuestre experiencia mínima de un año en la impartición de cursos de capacitación en la industria de asesores telefónicos o similares.
Competencia o habilidad	Copia simple de certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura en el área económico, administrativo, ingeniería, informática, mercadotecnia o finanzas.
Dominio de herramientas	Copia simple de curso de formación de instructores de capacitación.

Perfil	Asesor telefónico
Cantidad de recursos	Para este perfil "EL LICITANTE" deberá asignar los asesores que sean necesarios para cubrir los niveles de servicio establecidos en el contrato.
Funciones	<p>Brindar la atención a las personas trabajadoras y centros de trabajo de acuerdo al canal de atención que se ubica.</p> <p>Cumplir con los diálogos establecidos por el instituto en la atención de los usuarios del servicio de Atención Telefónica, correo y medios escritos.</p> <p>Conocer y utilizar correctamente las herramientas de información proporcionadas por el Instituto para brindar información correcta y de calidad a las personas trabajadoras, centros de trabajo y usuarios en general.</p> <p>Mantener una actitud de servicio en el desempeño de sus labores y en la atención a los usuarios del servicio.</p>
Experiencia	Currículum Vitae donde se demuestre experiencia mínima de un año en servicio a clientes a través de un centro de atención telefónica.
Competencia o habilidad	Copia simple de certificado de estudios a nivel técnico, preparatoria o bachillerato concluido o carta de pasante, certificado de estudios, cédula o título a nivel licenciatura en el área económico, administrativo, ingeniería, informática, mercadotecnia o finanzas.
	Copia simple de curso de servicio al cliente o calidad en el servicio.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Perfil	Asesor telefónico
Dominio de herramientas	

Partida 2. Servicios especializados de cobranza

El proveedor del Servicio Especializado de Cobranza deberá dar a conocer al Instituto el esquema estructural de la organización de los recursos humanos, para lo cual deberá presentar un organigrama en el cual se identifique la función del personal destinado para la prestación del servicio para el Instituto FONACOT y puesto desempeñado, al momento de la evaluación.

Para la adecuada operación del servicio, el Servicio Especializado de Cobranza, deberá contar con un mínimo de 75 y un máximo de 125 asesores de cobranza y el siguiente grupo base (staff):

Cantidad	Función
1	Líder de proyecto de nivel gerencial.
1	Supervisor por cada 25 asesores de cobranza.
1	Asesor de calidad por cada 50 asesores de cobranza.
1	Capacitador
1	Administrador de Reportes

El Instituto FONACOT capacitará al Líder del Proyecto y Capacitador de Cobranza en los temas de otorgamiento y recuperación del crédito, productos o créditos FONACOT, consulta del sistema de crédito y portal multibancos, así como para la atención de cada uno de los segmentos (portafolios) de la cartera a atender, con la finalidad de que puedan replicar dicha capacitación.

Los Asesores Especializados de Cobranza y el staff deberán estar capacitados para evitar en cualquiera de las acciones de recuperación, ejercer conductas abusivas y coercitivas hacia los acreditados y realizar gestiones de cobro a terceros.

El Instituto FONACOT únicamente pagará el costo por los servicios solicitados en los presentes términos de referencia, por lo que el costo del grupo base (staff) deberá estar integrado en el costo de los servicios.

El Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza se reserva el derecho de entrevistar al staff que dará atención al Instituto FONACOT previo al inicio de la prestación del servicio, así como a cambiar a cualquier elemento del grupo base o asesor de cobranza que considere necesario durante la prestación del servicio.

Cualquier alta, baja o cambio relativo al personal relacionado con el servicio deberá ser notificado al Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza de manera semanal o cuando ocurra, en el caso del Líder del proyecto, la sustitución deberá realizarse previo visto bueno del Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza. En caso de baja de alguno de los integrantes del staff, está vacante deberá ser cubierta como máximo dentro de los 15 días naturales siguientes y comunicar el movimiento al Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza, mediante escrito y/o correo electrónico.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Perfil	Líder del proyecto
Escolaridad	Estudios a nivel licenciatura concluidos (título o cédula profesional) en área económico administrativa o afines.
Experiencia	Experiencia mínima de dos años en administración de proyectos de cobranza y atención a clientes.
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de computadoras - Conocimiento de internet - Conocimiento, manejo y seguimiento de proyectos relacionados con Cobranza y servicio al cliente.
Funciones	<p>Fungir como enlace con el Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza del Instituto FONACOT.</p> <p>Administrar el servicio, asegurando la operación y calidad del servicio de su equipo de trabajo.</p> <p>Asegurar la disponibilidad y eficacia de la infraestructura para proporcionar el servicio.</p> <p>Dar seguimiento a las solicitudes y requerimiento del Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza.</p> <p>Asegurar la entrega de la información y resultados de la operación de manera periódica y extraordinaria a petición del Administración del contrato</p> <p>Realizar propuestas de mejora para el desempeño de las labores de cobranza del Instituto FONACOT.</p> <p>Participar en reuniones periódicas a petición del Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza para revisión de solicitudes y propuestas de mejora.</p>

Perfil	Supervisor
Escolaridad	Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, truncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.
Experiencia	Experiencia mínima de dos años en cobranza y servicio a clientes.
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de computadoras - Conocimiento de internet y social media - Liderazgo y supervisión.

Perfil	Asesor de Calidad
Escolaridad	Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, truncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.
Experiencia	Experiencia mínima de un año en cobranza y atención a clientes.
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de computadoras - Conocimiento de internet y social media - Trabajo en equipo





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Perfil	Capacitador de cobranza
Escolaridad	Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, truncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.
Experiencia	Experiencia mínima de un año en la impartición de cursos de capacitación en temas de cobranza y atención a clientes.
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de computadoras ▪ Conocimiento de internet y social media ▪ Herramientas de capacitación

Perfil	Administrador de Reportes
Escolaridad	Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, truncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa, informática, mercadólogo o afines.
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia en reportería ejecutiva y personalizada, ▪ Experiencia mínima de un año en cobranza.
Dominio de las herramientas	Dominio de Excel, conocimiento de sql o power bi.

Perfil	Asesor Especializado de Cobranza
Escolaridad	Carrera técnica, estudios superiores concluidos, truncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.
Experiencia	Experiencia de al menos un año en cobranza telefónica especializada y servicio a clientes.
Dominio de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de computadoras - Conocimiento de internet y social media - Gestión de cobranza efectiva - Negociación telefónica

En todos los puestos solicitados, para corroborar que cumplen con el perfil, se deberá presentar en el proceso de licitación:

- Empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades
- Certificaciones o constancias de cursos que acrediten el dominio de las herramientas solicitadas
- Currículu firmado por el personal y el Representante legal.
- Los movimientos de personal (asistencia, altas, bajas e incidencias, vacaciones, incapacidad, etc.) deben ser reportados de manera semanal, el primer día hábil de cada semana siguiente y mensual y el 5º día hábil al mes inmediato anterior.

13. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR

El prestador de servicios deberá presentar la documentación siguiente:

Para la partida 1:





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

- Copia formalizada de al menos 2 (dos) contratos finalizados en los que demuestre haber realizado servicios similares a los que se requiere en el Anexo Técnico. Dichos contratos no deberán tener una antigüedad mayor a 6 años.
- Copia de certificación vigente ISO 9001 e ISO 27001.
- Carta membretada firmada por el Representante legal, donde presente evidencia de que sus instalaciones cuentan con la infraestructura para el servicio y donde asegure que proveerá a todo su personal de las herramientas, materiales y suministros necesarios para la prestación del servicio.
- Carta membretada firmada por el Representante legal, donde asegure que los equipos de cómputo tienen directivas de seguridad, antivirus, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras de escritorio y laptops, con discriminación de función, es decir, bloqueo de componentes como memorias USB y/o no contar con unidades lectoras de CD.
- Información documental (reporte con fotografías o imágenes) que demuestre realizar periódicamente simulacros del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), así como lo relacionado al Análisis de Impacto al Negocio (BIA).
- Copia de documentación de evidencia de que el personal de la empresa está registrado ante el IMSS. Durante la vigencia del contrato el personal especificado en el apartado 11 Recurso Humano del Anexo Técnico deberá estar registrado ante el IMSS, a partir del inicio de la vigencia.

El Instituto se reserva el derecho de verificar durante el proceso de licitación y durante la vigencia del contrato, el cumplimiento de las obligaciones y capacidades del prestador del servicio.

Para la partida 2:

- Copia formalizada de al menos 2 (dos) contratos finalizados en los que demuestre haber realizado servicios similares a los que se requiere en el Anexo Técnico. Dichos contratos no deberán tener una antigüedad mayor a 6 años.
- Copia de certificación vigente ISO 9001 e ISO 27001.
- Carta membretada firmada por el Representante legal, donde presente evidencia de que sus instalaciones cuentan con la infraestructura para el servicio y donde asegure que proveerá a todo su personal de las herramientas, materiales y suministros necesarios para la prestación del servicio.
- Carta membretada firmada por el Representante legal, donde asegure que los equipos de cómputo tienen directivas de seguridad, antivirus, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras de escritorio y laptops, con discriminación de función, es decir, bloqueo de componentes como memorias USB y/o no contar con unidades lectoras de CD.
- Información documental (reporte con fotografías o imágenes) que demuestre realizar periódicamente simulacros del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), así como lo relacionado al Análisis de Impacto al Negocio (BIA).
- Copia de documentación de evidencia de que el personal de la empresa está registrado ante el IMSS. Durante la vigencia del contrato el personal especificado en el apartado 11 Recurso Humano del Anexo Técnico deberá estar registrado ante el IMSS, a partir del inicio de la vigencia.

El Instituto se reserva el derecho de verificar durante el proceso de licitación y durante la vigencia del contrato, el cumplimiento de las obligaciones y capacidades del prestador del servicio.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

14. VIGENCIA DEL SERVICIO

La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente de la fecha de notificación del fallo y hasta el 28/02/2027. Considerando como periodo de implementación o transición del servicio sin costo para el Instituto FONACOT, máximo 30 días naturales a partir de la vigencia del contrato, iniciándose la prestación del servicio una vez concluido el periodo de implementación o transición del servicio (**CUANDO APLIQUE PERÍODO DE IMPLEMENTACIÓN O TRANSICIÓN**).

15. PLAZO Y LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

"El Proveedor" deberá prestar sus servicios dentro de las instalaciones del sitio principal o en el sitio alterno (sólo en caso de contingencia), previa autorización de los Administradores del contrato.

En el caso de que se requiera de los servicios fuera de los horarios regulares o que sea necesario escalar alguna situación que esté afectando la disponibilidad o calidad del servicio, los servicios del Proveedor deberán estar disponibles 24 horas, a solicitud de los Administradores del contrato.

Partida 1. Servicio de Canales de atención a clientes.

El horario regular de la prestación del servicio de los canales de comunicación será:

Servicio	Canal	Horario de atención	Observación
1	Llamadas telefónicas de entrada	Lunes a domingo de 7:00 a 22:00 horas, hora CDMX. Los 365 días del año.	El Instituto FONACOT, de acuerdo con las necesidades, podrá reducir o ampliar los horarios y días de atención.
2	Llamadas telefónicas de salida	Lunes a domingo de 7:00 a 18:00 horas, hora CDMX. Los 365 días del año.	El Instituto FONACOT, de acuerdo con las necesidades, podrá reducir o ampliar los horarios y días de atención.
3	Envío de SMS	Lunes a domingo de 7:00 a 19:00 horas, hora CDMX. Los 365 días del año. Para el caso de disponibilidad del servicio que pueda consumir directamente el Instituto FONACOT, el horario será las 24 horas.	El horario podrá variar de acuerdo con las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia.
4	Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)	Lunes a domingo, las 24 horas del día y los 365 días del año.	
5	Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta)	Lunes a domingo de 7:00 a 19:00 horas, hora CDMX.	El horario podrá variar de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Servicio	Canal	Horario de atención	Observación
6	Mensajería instantánea con respuesta personalizada	Lunes a domingo de 7:00 a 19:00 horas, hora CDMX. Los 365 días del año.	El horario podrá variar de acuerdo con las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia.
7	Correo electrónico	Lunes a domingo de 7:00 a 19:00 horas, hora CDMX. Para el caso de disponibilidad del servicio que pueda consumir directamente el Instituto FONACOT, el horario será las 24 horas.	El horario podrá variar de acuerdo con las necesidades del Instituto FONACOT y/o de algún evento de seguridad sanitario y/o de contingencia.
8	Validación del teléfono de la persona trabajadora	Lunes a viernes de 7:00 a 19:00 horas y sábados de 7:00 a 17:00 horas, en horario de la CDMX.	El horario está condicionado a los días de operación de las sucursales y puede variar de acuerdo con las necesidades del servicio y/o algún evento de seguridad sanitaria y/o de contingencia, así como del horario local de las sucursales.
Nota: Para el horario de 7 a 8 horas (inicio de operación) se requiere el 10% del personal en cada canal o de acuerdo a las necesidades de la operación del Instituto FONACOT.			

Por la naturaleza del servicio, el prestador del servicio deberá contar con toda la infraestructura, instalación, configuración y puesta a punto, máximo 3 días naturales antes del inicio de la prestación del servicio, sin que esto afecte la misma, a fin de realizar las pruebas necesarias y revisar la integración de los servicios y la información necesaria de acuerdo a los señalado en el apartado "Transición y/ Migración de los servicios".

Partida 2. Servicios especializados de cobranza

El horario regular de la prestación del servicio especializado de cobranza será:

Servicio	Canal	Horario de atención	Observación
1	Llamadas realizadas al acreditado y Centros de Trabajo	Lunes a sábado de 9:00 a 19:00 horas, hora central.	
2	Atención de llamadas recibidas del acreditado y Centros de Trabajo	Lunes a sábado de 9:00 a 19:00 horas, hora central.	
3	Mensajes de texto SMS o WhatsApp	Lunes a sábado de 9:00 a 19:00 horas, hora central	
4	Correo electrónico individual y masivo	Lunes a sábado de 9:00 a 19:00 horas, hora central	El horario podrá variar de acuerdo con las necesidades del Instituto FONACOT (quedando estrictamente prohibido hablar entre las 22:01 y las 06:59 horas)





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

16. NIVELES DE SERVICIOS

Partida 1. Servicio de Canales de atención a clientes

No.	Indicador	Medida	Descripción
1	Porcentaje de llamadas contestadas por IVR en los primeros 05 segundos (Tiempo de Atención)	97%	Llamadas atendidas por IVR en los primeros 05 segundos, con relación al total de llamadas de entrada del mes.
2	Tiempo en el que contestan los asesores telefónicos (tiempo de espera)	Máximo 10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que es atendida cada llamada por un asesor telefónico, una vez que se eligió la opción del menú en el IVR. Llamadas de entrada del mes.
3	Porcentaje de llamadas abandonadas	Menor al 5%	Porcentaje de llamadas abandonadas respecto del total de llamadas de entrada del mes.
4	Validación de datos de la persona trabajadora vía telefónica.	Menos de 3 minutos	Tiempo de atención de cada solicitud de validación, en la que se espera la respuesta de confirmado o rechazado. Llamadas de validación del mes.
5	Grabación de llamadas	100%	Grabación de llamadas de entrada y llamadas de salida por asesor telefónico del mes.
6	Llamadas de Respuesta (call back)	100%	Llamadas realizadas en una hora a la persona trabajadora y/o centro de trabajo que dejó sus datos para que le regresen la llamada, con respecto del total de solicitudes de llamadas de respuesta.
7	Tiempo de respuesta de Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)	Máximo 5 segundos	Tiempo de espera máximo de 5 segundos en que inicia la interacción una vez que se solicitó el servicio.
8	Confirmación de recepción de solicitud de campaña de Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta), campaña de SMS o campaña de correo electrónico.	5 minutos	Tiempo de espera a partir de la solicitud para la confirmación de la recepción de la campaña.
9	Envío de pruebas de campaña de Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta) o campaña de SMS.	10 minutos	A partir de la confirmación de la recepción de la campaña para el envío de las pruebas.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

No.	Indicador	Medida	Descripción
10	Tiempo de respuesta de Mensajería instantánea con respuesta personalizada	10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que un asesor inicia la atención de la solicitud.

Partida 2. Servicio especializado de cobranza

El Servicio Especializado de Cobranza deberá tener un monitoreo automático que detecte cualquier falla en los servicios y notificar al Administrador del Contrato, correspondiente a los servicios de cobranza.

No.	Indicador	Medida	Descripción
1	Porcentaje de llamadas que realiza el servicio de cobranza especializada	98%	Porcentaje de llamadas realizada por el Servicio Especializado de Cobranza, respecto a la cartera asignada mensualmente
2	Tiempo en el que contestan los asesores telefónicos (tiempo de espera) en llamadas de entrada	Máximo 10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que es atendida cada llamada por un asesor telefónico, una vez que se eligió la opción del menú en el IVR. Llamadas de entrada del mes.
3	Grabación de llamadas	98%	Grabación de llamadas de entrada y llamadas de salida por asesor telefónico del mes.
4	Confirmación de recepción de solicitud de), campaña de SMS, WhatsApp o campaña de correo electrónico.	5 minutos	Tiempo de espera a partir de la solicitud para la confirmación de la recepción de la campaña.
5	Envío de pruebas de campaña de campaña de SMS, WhatsApp o correo electrónico	10 minutos	A partir de la confirmación de la recepción de la campaña para el envío de las pruebas.

17. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

La disponibilidad de los servicios se considera el tiempo total por mes de acuerdo a los días naturales de cada mes, conforme lo siguiente:

Partida 1. Servicio de Canales de Atención a Clientes

No.	Servicio	Disponibilidad del servicio	Observación
1	Llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.	97%	Este servicio deberá mantener el 97% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

No.	Servicio	Disponibilidad del servicio	Observación
2	Llamadas telefónicas de salida.	91%	Este servicio deberá mantener el 91% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
3	Envío de SMS.	92%	Este servicio deberá mantener el 92% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
4	Mensajería automatizada instantánea (Chatbot).	96%	Este servicio deberá mantener el 96% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
5	Mensajería instantánea (mensaje con respuesta).	92%	Este servicio deberá mantener el 92% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
6	Mensajería instantánea con respuesta personalizada.	92%	Este servicio deberá mantener el 92% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
7	Correo electrónico.	92%	Este servicio deberá mantener el 92% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
8	Validación de teléfono de la persona trabajadora.	98%	Este servicio deberá mantener el 98% de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.

La disponibilidad es conforme al horario de servicio.

Partida 2. Servicio especializado de cobranza

En el caso de que el servicio esté afectado por cualquiera de las siguientes condiciones, el tiempo de solución deberá ser máximo de 1/2 hora, a partir de que se levante el reporte o se detecte la falla por parte del Servicio Especializado de Cobranza o Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza.

- No hay llamadas al acreditado y Centros de Trabajo.
- No hay atención de llamadas del acreditado y Centros de Trabajo.
- No opera el número telefónico.

Para el caso de los siguientes incidentes, el tiempo de solución deberá ser máximo de 1/2 hora, a partir de que se levante el reporte o se detecte la falla por parte del Servicio Especializado de Cobranza.

- No hay servicio de envío de WhatsApp, SMS
- No hay servicio de envío de correo electrónico
- No está disponible el monitoreo en línea de los servicios.

Las consecuencias de incumplimiento en los tiempos de solución, se determinan en el apartado de Penas Convencionales.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

No.	Servicio	Disponibilidad del servicio	Observación
1	Llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.	98% mínimo	Este servicio deberá mantener el 98% mínimo de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
2	Llamadas telefónicas de salida.	98% mínimo	Este servicio deberá mantener el 98% mínimo de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
3	Envío de SMS.	98% mínimo	Este servicio deberá mantener el 98% mínimo de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
4	Mensajería instantánea (mensaje con respuesta).	98% mínimo	Este servicio deberá mantener el 98% mínimo de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.
5	Correo electrónico.	98% mínimo	Este servicio deberá mantener el 98% mínimo de disponibilidad mensual, incluyendo todas las tecnologías que forman parte del servicio.

18. ENTREGABLES

El prestador del servicio entregará los reportes de los servicios proporcionados, de acuerdo a la frecuencia señalada en apartado de los reportes a entregar. Los entregables requerirán la aceptación y visto bueno del Administrador del contrato de la partida que corresponda.

Partida 1. Canales de atención a clientes

Los reportes deben entregarse al Administrador del contrato en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 452, 5to. Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en la oficina de la Subdirección General de Productos Digitales; en un horario de las 9:00 a las 17:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

El prestador del servicio deberá realizar un análisis de los servicios otorgados de forma trimestral, para en su caso, presentar una mejora del mismo.

El prestador del servicio deberá contar con un sistema de generación y manejo de reportes que tenga la capacidad de ofrecer las siguientes funcionalidades:

1. Generación de reportes en tiempo real, históricos, diarios, semanales, mensuales e integrados.
2. Personalización de reportes para su entrega en demanda.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Reportes a entregar para la partida 1: Canales de atención a clientes

Entregables de inicio de servicio.

No.	Nombre del entregable	Descripción	Frecuencia y formato del reporte
1.	Minuta de Reunión de Kick off	Minuta donde se describan los acuerdos de la reunión de kick off, con la presentación inicial para el arranque de las operaciones del proyecto.	Hasta 5 días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
2.	Plan de Trabajo	Plan de trabajo que como mínimo contenga los tiempos estimados para la implementación y habilitación del servicio.	Hasta 3 días hábiles posteriores a la junta de inicio del proyecto (Kick off). Documento firmado impreso y en PDF.
3.	Monitoreo del servicio	Acta entrega de acceso en línea para monitorear la operación del servicio.	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
4.	Cámaras de circuito cerrado de TV	Acta entrega de acceso a las cámaras de circuito cerrado de TV.	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
5.	Respuesta de Voz Interactiva (IVR)	Acta entrega de la funcionalidad y puesta en marcha del IVR	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
6.	Números del servicio a utilizar	Carta u oficio donde se da a conocer los números telefónicos a utilizar, así como los del servicio de SMS y mensajería instantánea.	5 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
7	Habilitación de servicios	Reporte de habilitación de los servicios de canales de atención a clientes, con pruebas exitosas.	2 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.

Entregables periódicos de servicio.

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
1.	Reporte de Operación	Por cada día del mes debe contener: Llamadas de entrada	Mensual





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
		<ul style="list-style-type: none"> - Llamadas totales de entrada - Llamadas atendidas por asesor - Llamadas atendidas por IVR - Llamadas abandonadas - % llamadas atendidas por IVR - % llamadas abandonadas - ASA en segundo - % de llamadas contestadas por IVR en los primeros 10 segundos - Total de llamadas atendidas <ul style="list-style-type: none"> o Llamadas atendidas por asesor dentro de los primeros 10" <p>Llamadas de salida</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas totales de salida (llamada de respuesta y campañas) - Llamadas de Respuesta totales - Llamadas de Respuesta contactadas - Llamadas de Respuesta no contactadas - Llamadas de Respuesta no realizadas en una hora - Nivel de servicio - Llamadas total de campañas - Llamadas contactadas de campañas - Llamadas no contactadas de campañas <p>Validación de datos de la persona trabajadora (Validate)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas totales - Llamadas contactadas - Llamadas no contactadas - Tiempo de atención de solicitud de validación <p>Mensajería Automatizada Instantánea</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interacciones totales de mensajería automatizada - Número de usuarios totales - Número de usuarios nuevos - Promedio de la duración de las conversaciones - Tiempo de espera para iniciar la interacción <p>SMS</p> <ul style="list-style-type: none"> - SMS totales enviados - SMS totales enviados exitosos - SMS totales no válidos 	5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
		<ul style="list-style-type: none"> - Confirmación de recepción de solicitud de campaña, envío de pruebas y envío de campaña Correo electrónico <ul style="list-style-type: none"> - Correos totales - Correos totales enviados exitosos - Correos totales no válidos - Confirmación de recepción de solicitud, envío de pruebas y envío de campaña 	
2	Detalle de llamadas telefónicas de entrada	<p>Concepto o motivo de llamada. La tipificación será determinada por el Instituto FONACOT.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del asesor telefónico - Fecha, - Hora - Duración de la llamada en minutos - Tiempo de respuesta. - Tiempo en espera. - Tiempo por llamada <p>Reporte detallado de llamadas:</p> <p>Estatus de Llamadas atendidas/no atendidas</p> <p>Concepto o motivo de la llamada</p> <p>Fecha</p> <p>Hora de solicitud de pasar con asesor</p> <p>Hora en que toma la llamada el asesor</p> <p>Hora que concluye la llamada</p> <p>Duración de la llamada.</p> <p>Nombre de la persona trabajadora, Centro de Trabajo o usuario en general.</p> <p>Ejecutivo telefónico que atendió la llamada.</p> <p>Número telefónico</p> <p>Ubicación geográfica de la llamada (Entidad federativa, CP)</p> <p>Tipo de teléfono (celular o fijo)</p> <p>Reporte de cada llamada con tiempos y días de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ID solicitud - Fecha - Tiempo de recepción de llamada - Tiempo de solicitud de la llamada con el asesor - Tiempo de inicio de interacción con asesor 	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
		<p>Detalle de llamadas atendidas por asesor, llamadas atendidas por IVR y llamadas abandonadas.</p> <p>Registro de cada audio recibido y relacionado con cada llamada.</p>	
3	Detalle de llamadas telefónicas de respuesta	<p>Llamadas contactadas y no contactadas</p> <p>Fecha de recepción de la solicitud de llamada y hora</p> <p>Fecha de respuesta y hora de la llamada</p> <p>Tiempo de respuesta</p> <p>Hora de finalización de la llamada,</p> <p>Duración de la llamada</p> <p>Ejecutivo telefónico que realizó la llamada.</p> <p>Número telefónico</p> <p>Nombre de la persona trabajadora o centro de trabajo</p> <p>Motivo o resultado de la llamada</p> <p>Al final indicar tiempo promedio por llamada</p>	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
4	Detalle de llamadas telefónicas de salida	<p>Concentrado de campañas:</p> <p>Motivo de la campaña</p> <p>Llamadas contactadas</p> <p>Detalle de llamadas:</p> <p>Concepto o motivo de llamada.</p> <p>Resultado de la llamada</p> <p>Fecha, hora y duración de llamada</p> <p>Ejecutivo telefónico que realizó la llamada.</p> <p>Número telefónico</p> <p>Nombre de la persona trabajadora o centro de trabajo</p> <p>Al final tiempo promedio por llamada</p>	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
5	Detalle del envío del SMS	<p>Para cada campaña indicar:</p> <p>Nombre de la campaña y/o envío:</p> <p>Fecha y hora de la solicitud de la campaña</p> <p>Fecha y hora de la confirmación de recibida la campaña.</p> <p>Fecha y hora de la aprobación de la prueba. Por cada campaña</p> <p>Fecha y hora del envío</p> <p>Fecha y hora de conclusión del envío</p> <p>Por cada mensaje de SMS enviado indicar:</p> <p>Número telefónico a que se envió el SMS</p> <p>Carrier o compañía telefónica a que fue enviado el SMS</p> <p>Estatus del envío (enviado y no enviado)</p> <p>Mensaje enviado</p>	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
6	Detalle de mensajería automatizada instantánea	Por cada interacción y/o usuario: Día y hora de inicio de la interacción Día y hora del inicio de la respuesta Tiempo de espera de respuesta en minutos Duración de la interacción	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
7	Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta)	Por cada interacción y/o usuario: Día y hora de inicio de la interacción Día y hora del inicio de la respuesta Tiempo de espera de respuesta en minutos	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
8	Detalle del envío mensajería instantánea con respuesta personalizada	Nombre de la campaña y/o envío: Fecha y hora del envío Número telefónico a que se envió el mensaje Estatus del envío (enviado y no enviado) Mensaje enviado	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
9	Detalle del envío del Correo electrónico	Nombre de la campaña y/o envío: Fecha y hora del envío Número telefónico a que se envió el Correo electrónico Estatus del envío (enviado y no enviado) Mensaje enviado	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
10	Detalle de llamadas para validación de datos de la persona trabajadora	Hora, fecha y duración de la llamada. Nombre de la persona trabajadora Ejecutivo telefónico que realizó la llamada Número telefónico Llamadas realizadas Tipo de teléfono (celular, fijo o centro de trabajo) Total de validaciones efectivas y no efectivas Tipificación de llamadas exitosa y no exitosas. Resultado de la llamada como confirmado o rechazo Motivo de rechazo de la validación Tiempos de atención (mínimo, máximo y promedio) Tiempo promedio por llamada Reporte detallado de validación de datos de la persona trabajadora mediante SMS: Registro de la persona trabajadora de la validación Hora de la solicitud Hora del envío del SMS Hora de respuesta del SMS Tipo de SMS (una vía o dos vías)	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
		Respuesta de la persona trabajadora (Confirmado o Rechazado)	
11	Distribución de llamadas IVR	Distribución o menú del IVR Total de llamadas Duración promedio Distribución geográfica Tipo de teléfono (celular o fijo) Evidencia del tiempo desde que entra la llamada, hasta que es atendida por IVR	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
12	Resumen de Campañas y/o Invitaciones (llamadas telefónicas de salida)	Fecha de inicio y término de la Invitación Número y % de personas trabajadoras contactados y en proceso. Detalle de contactos efectivos Número de intentos de personas trabajadoras no contactadas, % y causas. RESUMEN DE CONTACTOS: Gran total de contactos efectivos y en proceso % de la base entregada % de efectividad en el contacto	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior en formato Excel
13	Reporte personal	Reporte de altas, bajas e incidencias (vacaciones, incapacidad, etc.) de la plantilla del personal del prestador del servicio.	Semanal (primer día hábil de cada semana siguiente) y Mensual (5º día hábil al mes inmediato anterior), en formato Excel
14	Audios	Audios del 100% de las llamadas de entrada y llamadas de salida separadas por cada medio.	Mensual 5º día hábil al mes inmediato anterior y en CD o memoria portátil.

Entregables de fin de servicio

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
1.	Plan de transición y migración para el final de los servicios	Plan de trabajo para la transición y migración para el final de los servicios, el cual deberá contener el detalle de las actividades a efectuar.	45 días naturales antes de la finalización del contrato. Documento firmado y en PDF.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
2.	Acta de cierre	Acta de cierre de la prestación del servicio.	5º día hábil, después de la fecha de terminación del servicio

Partida 2. Servicios Especializados de Cobranza

Los reportes deben entregarse en las oficinas del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. Plaza de la República 32, 5to. Piso, Col. Tabacalera, C.P. 06030, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en la oficina de la Subdirección General de Crédito y Recuperación; en un horario de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

Reportes a entregar para la Partida 2: Servicios Especializados de Cobranza

Entregables de inicio de servicio

No.	Nombre del entregable	Descripción	Frecuencia y formato del reporte
1.	Minuta de Reunión de Kick off	Minuta donde se describan los acuerdos de la reunión de kick off, con la presentación inicial para el arranque de las operaciones del proyecto.	Hasta 5 días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
2.	Plan de Trabajo	Plan de trabajo que como mínimo contenga los tiempos estimados para la implementación y habilitación del servicio.	Hasta 3 días hábiles posteriores a la junta de inicio del proyecto (Kick off). Documento firmado impreso y en PDF.
3.	Monitoreo del servicio	Acta entrega de acceso en línea para monitorear la operación del servicio.	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
4.	Cámaras de circuito cerrado de TV	Acta entrega de acceso a las cámaras de circuito cerrado de TV.	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
5.	Respuesta de Voz Interactiva (IVR)	Acta entrega de la funcionalidad y puesta en marcha del IVR	3 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

No.	Nombre del entregable	Descripción	Frecuencia y formato del reporte
6.	Números del servicio a utilizar	Carta u oficio donde se da a conocer los números telefónicos a utilizar, así como los del servicio de SMS y mensajería instantánea.	5 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.
7	Habilitación de servicios	Reporte de habilitación de los servicios de canales de atención a clientes, con pruebas exitosas.	2 días naturales antes del inicio del servicio. Documento firmado impreso y en PDF.

Entregables periódicos de servicio

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia del Reporte
1.	Reporte de Operación	<p>Por cada día del mes debe contener:</p> <p>Tiempo de horas-unidad trabajadas en llamadas al acreditado y Centros de Trabajo y las realizadas por el acreditado y Centros de Trabajo.</p> <p>Llamadas telefónicas realizadas al acreditado y Centros de Trabajo con incumplimiento en pagos o acreditados sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas totales realizadas - Porcentaje de contactación - Llamadas con contacto - Llamadas sin contacto - Promesas de pago e importe - Promesas de pago rotas e importe - Cobro efectivo e importe - Cumplimiento de meta - Asesores Especializados de Cobranza en operación. <p>Llamadas telefónicas recibidas del acreditado y Centros de Trabajo con incumplimiento en pagos o acreditados sin Centro de Trabajo o con Centro de Trabajo no afiliado</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas totales recibidas - Llamadas atendidas por asesor especializado de cobranza - Llamadas en espera - Promesas de pago e importe - Promesas de pago rotas e importe - Cobro efectivo e importe 	Diario y mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia del Reporte
		<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo promedio con asesor - Llamadas abandonadas - Nivel de servicio - Tiempos de espera - Asesores Especializados de Cobranza en operación. <p>WhatsApp, SMS WhatsApp y SMS totales enviados</p> <ul style="list-style-type: none"> - WhatsApp y SMS totales enviados exitosos - WhatsApp y SMS totales enviados no exitosos - Porcentaje de efectividad de recuperación <p>Correo electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos totales enviados - Correos totales enviados exitosos - Correos totales enviados no exitosos - Porcentaje de efectividad de recuperación 	
2.	Detalle de llamadas acreditado	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre del acreditado o Centro de Trabajo. - Relación de llamadas por hora - Concepto o motivo de llamada (la tipificación será determinada por el Instituto FONACOT) - Fecha y hora - Total de contactos por unidad - Resultado de la llamada (tipificación determinada por el Instituto FONACOT) 	Diario y mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel
3.	Detalle de llamadas del acreditado	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre del acreditado o Centro de Trabajo. - Relación de llamadas por hora - Concepto o motivo de llamada (la tipificación será determinada por el Instituto FONACOT) - Fecha y hora - Asesor de cobranza que atendió la llamada - Número telefónico/e-mail - Estatus de llamada (primera vez de llamada o llamada subsecuente). - Ubicación geográfica de la llamada - Tipo de teléfono (celular o fijo) - Resultado de la llamada (tipificación determinada por el Instituto FONACOT) 	Diario y mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel
4.	Detalle del envío del WhatsApp, SMS	<ul style="list-style-type: none"> - Fecha y hora del envío - Número telefónico a que se envió el mensaje - Estatus del envío (enviado o no enviado) - Número de mensajes enviados 	Diario y mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia del Reporte
5.	Detalle del envío del correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> - Fecha y hora del envío - Correo electrónico al que se envió el mensaje - Estatus del envío (recibido o devuelto) - Número de correos enviados 	Diario y mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel
6.	Disponibilidad del servicio	Reporte de indicadores de: <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de los enlaces de comunicación - Disponibilidad de los aplicativos - Disponibilidad de las troncales telefónicas 	Mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel
7.	Reporte del personal	Listado de personal diario, altas, bajas e incidencias (vacaciones, incapacidad, etc.) de la plantilla del personal del Servicio Especializado de Cobranza.	Mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel
8.	Reporte número de unidades de servicio.	Número de unidades de servicio de cobranza para llamadas de salida o llamadas de entrada	Diario y mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en formato Excel
9.	Audios	Audios del 100% de las llamadas atendidas y realizadas a los acreditados y Centros de Trabajo	Mensual (quinto día hábil del mes siguiente) en memoria portátil.

Entregables de fin de servicio

No.	Nombre del reporte	Contenido	Frecuencia y formato del reporte
1.	Plan de transición y migración para el final de los servicios	Plan de trabajo para la transición y migración para el final de los servicios, el cual deberá contener el detalle de las actividades a efectuar.	45 días naturales antes de la finalización del contrato. Documento firmado y en PDF.
2.	Acta de cierre	Acta de cierre de la prestación del servicio.	5º día hábil, después de la fecha de terminación del servicio

Para todos los servicios, el prestador del servicio habilitará, un repositorio o sitio seguro para la entrega de reportes o audios, solicitados por el Instituto FONACOT, organizados por servicio, y otorgará los accesos al personal que para tal efecto designen los Administradores del Contrato correspondiente.

Para la presentación de la información de los entregables, los Administradores del Contrato, entregará al inicio del contrato, el listado de los campos que deberá de contener los archivos en Excel antes descritos.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Estos reportes son los mínimos de operación, el Instituto FONACOT a través de los Administradores del Contrato, notificarán de así requerirlo, al prestador del servicio, nuevos reportes con 10 días naturales de anticipación, sin que estos impliquen el uso de una herramienta diferente o datos diferentes a los obtenidos.

19. CALIDAD Y GARANTIA DE LOS SERVICIOS

El prestador se obliga ante "El Instituto" a responder de la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados y en lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y/o en la legislación aplicable.

El prestador deberá contar con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios objeto de los presentes términos de referencia sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción de "El Instituto".

El prestador deberá cumplir con las normas oficiales mexicanas a falta de éstas, las normas internacionales o en su caso, las normas de referencia vigentes que resulten aplicables para el tipo de los servicios solicitados.

El personal autorizado de "El Instituto", cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto del presente anexo técnico, informándole al prestador, las anomalías o deficiencias en el cumplimiento sobre los aspectos descritos con anterioridad, tal comunicación se hará por escrito y en la misma se fijará un plazo para la corrección que proceda.

El prestador manifiesta su conformidad para que "El Instituto" supervise los servicios que se comprometen a proporcionar. Dicha supervisión no lo exime ni libera de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud del contrato y/o pedido que se formalice.

20. MÉTODO DE EVALUACIÓN

Las propuestas que se reciban como parte del procedimiento de contratación serán revisadas a través de una evaluación por puntos y porcentajes.

21. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

El prestador de servicio deberá garantizar el fiel y exacto cumplimiento del contrato, preferentemente mediante fianza expedida por institución autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establece los artículos 69 fracción II y 70 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de acuerdo a lo previsto por el artículo 87 de su Reglamento, por el importe del 10% (diez por ciento) del monto máximo por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate por cada una de las partidas, debiendo ser renovadas cada ejercicio fiscal por el monto máximo a ejercer en el mismo, la cual deberá presentarse para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato y para los ejercicios subsecuentes deberá ser dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda. La renovación señalada deberá realizarse conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Las fianzas deberán entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del Instituto FONACOT cita en Insurgentes Sur 452, piso 1, colonia Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, en los tiempos mencionados en el párrafo anterior.

22. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS

El prestador del servicio se obliga ante el Instituto FONACOT a responder personal e ilimitadamente de violaciones, daños y/o prejuicios que pudiera causar al Instituto o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios contratados viola los derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. Esto aplica aun cuando haya concluido el contrato.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto FONACOT, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en su domicilio al prestador del servicio para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar al Instituto FONACOT de cualquier controversia, liberándole de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, por todos los derechos de gastos y honorarios que se generen por ello, correrán por cuenta única y exclusiva del prestador del servicio.

23. CONFIDENCIALIDAD

Con motivo de la prestación del servicio, el Instituto FONACOT proporcionará al prestador del servicio toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el prestador del servicio se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación e información que por motivo del presente contrato, el Instituto FONACOT entregue o de acceso al prestador del servicio, así como toda la información que el prestador del servicio desarrolle, será propiedad exclusiva del Instituto FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, debiendo el prestador del servicio, guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del Instituto FONACOT.

Lo anterior debe entenderse, como que el prestador del servicio se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización del Instituto FONACOT, respondiendo en caso contrario por los daños y perjuicios que se llegaran a ocasionar para ambas partes, en el entendido de que dichos actos podrán generar la rescisión del contrato. En caso de que la conducta desplegada por el prestador del servicio sea constitutiva de delito, en perjuicio del Instituto FONACOT, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el ministerio público competente.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere este numeral, puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material o medio que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Cuando los datos, información y documentación de carácter personal y/o confidencial hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades previstas en el servicio y/o Anexo Técnico, por el aviso de privacidad y las disposiciones legales aplicables, deberán ser cancelados.

El proveedor de la base de datos, información y documentación estará obligado a eliminar la información relativa al incumplimiento de obligaciones contractuales, una vez que transcurra un plazo de setenta y dos meses, contado a partir de la fecha calendario en que se presente el mencionado incumplimiento.

24. CONDICIONES DE PAGO

Con fundamento en el artículo 73 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los pagos se realizarán, contra facturas a mes vencido de los servicios proporcionados en el mes inmediato anterior y presentados los entregables a entera satisfacción de los Administradores del Contrato de cada partida, dentro de los diecisiete días naturales posteriores a la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet CFDI (factura electrónica), junto con su archivo XML y previa validación y aceptación del Administrador del Contrato, mediante sello, fecha y firma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 último párrafo y 89 primer párrafo, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Para lo anterior, el prestador del servicio deberá considerar los siguientes puntos para cada partida:

- a) Proporcionar el CFDI, el cual deberá cumplir las disposiciones fiscales vigentes, indicar la cantidad y la descripción de los servicios efectivamente proporcionados a entera satisfacción de los Administradores de Contrato de cada partida, en formato PDF, junto con su archivo XML a la dirección de correo electrónico: florencio.rodil@fonacot.gob.mx lo correspondiente a la partida 1 e ireri.yanez@fonacot.gob.mx, lo correspondiente a la partida 2.
- b) Dicho comprobante será enviado y entregado en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur No. 452, 5to. Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en la oficina de la Subdirección General de Productos Digitales y a los siguientes correos electrónicos: florencio.rodil@fonacot.gob.mx e ireri.yanez@fonacot.gob.mx; de acuerdo a la partida que corresponda en un horario de las 9:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.
- c) Los comprobantes fiscales deben emitirse por los actos o actividades que se realicen, dichos comprobantes deben de cumplir con las especificaciones que determine el Servicio de Administración Tributaria (SAT), considerando el Anexo 20 "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet" y de ser posible el número de contrato que ampara dicha factura.

El pago se realizará cuando el Instituto FONACOT esté a entera satisfacción de los entregables de cada partida.

En caso de que este sea susceptible de mejora, se le podrán pedir al prestador de servicios los ajustes que se requieran para cumplir con los estándares de calidad establecidos, mismo que deberán de ser remitidos a los Administradores del contrato, en un plazo no mayor de 10 días naturales.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

25. PENAS CONVENCIONALES

En términos de lo previsto por los artículos 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, el Administrador del Contrato, aplicará al prestador del servicio penas convencionales por atraso y por el incumplimiento en la prestación del servicio, de conformidad con lo señalado en el presente Anexo Técnico.

Las penas convencionales serán documentadas y calculadas por los Administradores del Contrato y serán aplicadas por la Subdirección General de Administración.

La suma de dichas penalizaciones no excederá del 10% (diez por ciento) del monto del CONTRATO; en caso de que la suma de las penas convencionales rebase este monto, INFONACOT podrá optar entre exigir el cumplimiento del CONTRATO o rescindirlo en los términos del artículo 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El proveedor acepta en forma expresa, que el Instituto FONACOT descuento el importe de las penas convencionales que en su caso se haya hecho acreedor en la facturación que presente para cobro.

Las penas convencionales que se aplicarán al Proveedor por incumplimiento con el inicio en la prestación de los servicios, así como en la entrega fuera de tiempo de los documentos a que hace referencia el apartado de "Entregables".

Con respecto al incumplimiento en lo estipulado en el presente Anexo Técnico, se aplicarán penas convencionales, en los siguientes casos:

Partida 1. Canales de atención a clientes

- a. Por incumplimiento con el inicio en la prestación de los servicios.

No.	Compromiso contractual	Nivel de Servicio	Penalización
1	Habilitación del servicio de llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
2	Habilitación del servicio de llamadas telefónicas de salida.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
3	Habilitación del servicio de envío de SMS.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
4	Habilitación del servicio de mensajería automatizada instantánea (Chatbot).	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

No.	Compromiso contractual	Nivel de Servicio	Penalización
5	Habilitación del servicio de mensajería instantánea (mensaje con respuesta).	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
6	Habilitación del servicio de mensajería instantánea con respuesta personalizada.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
7	Habilitación del servicio de correo electrónico.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.
8	Habilitación del servicio de validación de teléfono de la persona trabajadora.	Puesta a punto con al menos 3 días naturales antes del inicio del servicio.	0.5% por cada día natural de atraso sobre el monto máximo total del contrato sin considerar IVA.

b. Con respecto al cumplimiento de la entrega total de los documentos señalados en el apartado de “Entregables”.

No.	Compromiso contractual	Nivel de Servicio	Penalización
1	Entrega total de los documentos señalados en el apartado de Entregables, sección de Entregables de inicio del servicio.	De acuerdo a los tiempos establecidos en el apartado de “Entregables”.	0.5% por cada día natural de atraso de cada entregable sobre el valor total de la primera factura mensual sin IVA.
2	Entrega total de los documentos y audios señalados en el apartado de Entregables, sección de Entregables periódicos de servicio.	De acuerdo a los tiempos establecidos en el apartado de “Entregables”.	0.5% por cada día natural de atraso de cada entregable sobre el valor total de la factura mensual sin IVA.
3	Entrega total de los documentos señalados en el apartado de Entregables, sección de Entregables de fin de servicio.	De acuerdo a los tiempos establecidos en el apartado de “Entregables”.	0.5% por cada día natural de atraso de cada entregable sobre el valor total de la última factura mensual sin IVA.

c. Con respecto a mantener la infraestructura, instalaciones y telecomunicaciones durante la vigencia del contrato.

No.	Compromiso contractual	Nivel de Servicio	Penalización
1	Infraestructura, instalaciones y telecomunicaciones.	Mantener la infraestructura, instalaciones y telecomunicaciones especificados en el Anexo Técnico para la prestación del servicio.	1% por cada día natural sobre el monto de la factura mensual que corresponda sin considerar el IVA, desde el día que se detectó la falta, hasta que cuente con la infraestructura, instalaciones y telecomunicaciones especificados para el servicio.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Partida 2. Servicio especializado de cobranza.

1. Por el atraso al instalar, configurar y poner a punto el Servicio Especializado de Cobranza de acuerdo a lo establecido en el apartado Descripción del Servicio, de estos Términos de Referencia y una vez concluido el periodo de implementación del servicio. La penalización ascenderá a un importe equivalente al 0.5% sobre el monto máximo del total del contrato sin considerar IVA, por cada día natural de atraso.
2. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega del 98% de las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas del mes, después de vencido el plazo de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente, de acuerdo con lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
3. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega de los reportes, de acuerdo a la periodicidad solicitada de conformidad a lo señalado en el apartado de Entregables; o bien, de acuerdo con las fechas que determine el Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza.
4. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, hasta que el proveedor del Servicio Especializado de Cobranza restaure, coloque o mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio, esto derivado de la visita de supervisión que, durante la vigencia del servicio, realice el Administrador del Contrato correspondiente a los servicios de cobranza a las instalaciones del Servicio Especializado de Cobranza.

Para el pago de las penas convencionales, el Instituto FONACOT informará por escrito al prestador de servicios el cálculo de la pena a la que se hizo acreedor, indicando el incumplimiento, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

Para efectuar este pago, el prestador de servicios contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que efectuará el pago, el cual será proporcionada por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata inferior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata superior.

La acumulación de dichas penas no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe máximo del contrato, de conformidad con los artículos 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento.

En el entendido de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dicha penalización, ni la contabilización de la misma, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de que el Instituto FONACOT pueda optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo, de conformidad a lo establecido en el artículo 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

26. DEDUCTIVAS

De acuerdo con lo previsto por el artículo 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 97 de su Reglamento, el Instituto FONACOT aplicará al prestador del servicio, deductivas con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el prestador del servicio sobre los servicios objeto del presente Anexo Técnico de conformidad con lo siguiente:

Partida 1. Canales de atención a clientes

Los criterios para la aplicación de las deducciones serán a partir del primer día hábil de etapa de operación de acuerdo con el requerimiento, como se muestra a continuación:

- a) Por indisponibilidad de los servicios.

No.	Descripción	Motivo de la deducción	Disponibilidad			Deducción
			Límite Inferior %	Límite Superior %	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
1	Disponibilidad del servicio de llamadas telefónicas de entrada , incluyendo respuesta de voz interactiva.	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de llamadas telefónicas de entrada, incluyendo respuesta de voz interactiva.	97	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			96	<97	2.00%	
			95	<96	3.00%	
			92	<95	10.00%	
				<92	20.00%	
2	Disponibilidad del servicio de llamadas telefónicas de salida .	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de llamadas telefónicas de salida.	91	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			90	<91	2.00%	
			89	<90	3.00%	
			85	<89	10.00%	
				<85	20.00%	
3	Disponibilidad del servicio de envío de SMS .	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de envío de SMS.	92	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			91	<92	2.00%	
			90	<91	3.00%	
			87	<90	10.00%	





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

No.	Descripción	Motivo de la deducción	Disponibilidad			Deducción
			Límite Inferior %	Límite Superior %	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
			<87	20.00%		
4	Disponibilidad del servicio mensajería automatizada instantánea (Chatbot).	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de mensajería automatizada instantánea (Chatbot).	96	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			95	<96	2.00%	
			94	<95	3.00%	
			91	<94	10.00%	
			<91	20.00%		
5	Disponibilidad del servicio mensajería instantánea (mensaje respuesta).	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de mensajería instantánea (mensaje con respuesta).	92	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			91	<92	2.00%	
			90	<91	3.00%	
			87	<90	10.00%	
			<87	20.00%		
6	Disponibilidad del servicio mensajería instantánea respuesta personalizada.	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de mensajería instantánea respuesta personalizada.	92	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			91	<92	2.00%	
			90	<91	3.00%	
			87	<90	10.00%	
			<87	20.00%		
7	Disponibilidad del servicio de Correo electrónico.	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de Correo electrónico	92	100	0%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			91	<92	2.00%	
			90	<91	3.00%	
			87	<90	10.00%	
			<87	20.00%		
8			98	100	0%	





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

No.	Descripción	Motivo de la deducción	Disponibilidad			Deducción
			Límite Inferior %	Límite Superior %	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
	Disponibilidad del servicio de Validación de teléfono de la persona trabajadora.	Falla en disponibilidad y/o que no se pueda brindar el servicio de Validación de teléfono de la persona trabajadora.	97.5	<98	2.00%	Por el servicio no disponible, se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA, de acuerdo a los rangos de disponibilidad.
			97	<97.5	3.00%	
			95	<97	10.00%	
				<95	20.00%	

No.	Descripción	Motivo de la deductiva	Deductiva
9	Monitores del servicio.	Indisponibilidad o sin acceso a los monitores del servicio.	Por cada monitor no disponible, se aplicará el 1% por cada hora o fracción, que corresponda por el monto mensual facturado antes de IVA.

a.1. Cálculo de deductivas adicionales en caso de indisponibilidad:

Para el servicio de Validación de teléfono de la persona trabajadora aplicarán las siguientes deductivas, adicionalmente:

- Si el tiempo desde el momento del requerimiento hasta la realización de la llamada supera dos minutos, aplica una deductiva de 20% al costo de la llamada realizada con retraso.
- Si el tiempo desde el momento del requerimiento hasta la realización de la llamada supera tres minutos, aplica una deductiva de 50% al costo de la llamada realizada con retraso.
- Si no se presenta evidencia de la realización de la llamada solicitada aplicará una deductiva equivalente al costo unitario de una llamada de validación de teléfono de la persona trabajadora.

En el último caso no se paga la llamada, y se aplica la deductiva.

Para los servicios 1, 3, 4 y 7 se utilizará la siguiente fórmula para calcular deductivas adicionales en caso de indisponibilidad:

- C= Cantidad mensual de unidades de servicio consumidas
 D= Valor fijo de 26, que corresponde al estándar de días hábiles por cada mes
 H= Horas diarias de operación del servicio
 P= 10% del valor unitario del servicio
 T= Tiempo total de indisponibilidad mensual del servicio, en minutos

$$\text{Deductiva} = (C/D/H) * 0.1 * (T/10)$$





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Ejemplo para el servicio de llamadas de entrada:

C= 100,000

D= 26

H= 15

P= 1.40

T= 60

$$\text{Deductiva} = (100,000/26/15) * 10\% * (60/10)$$

$$\text{Deductiva} = \$2,150.77$$

b) Por entrega deficiente o con errores de los reportes o documentos señalados en el apartado de Entregables.

No.	Descripción	Motivo de la deductiva	Deductiva
1	Entregables de inicio de servicio.	Reportes o documentos con errores o falta de información.	Por cada entregable 0.5% del monto mensual facturado antes de IVA de los servicios de canales de atención a clientes del primer mes.
2	Entregables periódicos de servicio.	Reportes o documentos con errores o falta de información.	Por cada entregable 0.5% del monto mensual del servicio facturado antes de IVA de canales de atención a clientes.
3	Entregables de fin de servicio.	Reportes o documentos con errores o falta de información.	Por cada entregable 0.5% del monto mensual facturado antes de IVA de los servicios de canales de atención a clientes del último mes.

c) Por niveles de servicio.

No.	Descripción	Cumplimiento del nivel de servicio			Deducción
		Límite Inferior	Límite Superior	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
1	Porcentaje de llamadas contestadas por IVR en los primeros 05 segundos (Tiempo de Atención)	97	100	0%	Se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA de las llamadas telefónicas de entrada, de acuerdo a los rangos de cumplimiento.
		96	<97	2.00%	
		95	<96	3.00%	
		92	<95	10.00%	
			<92	20.00%	





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

No.	Indicador	Medida	Descripción	Deductiva
2	Tiempo en el que contestan los asesores telefónicos (tiempo de espera)	Máximo 10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que es atendida cada llamada por un asesor telefónico, una vez que se eligió la opción del menú en el IVR. Llamadas de entrada del mes.	0.1% al millar por cada llamada fuera del nivel de servicio, sobre el costo mensual sin IVA del servicio de llamadas telefónicas de entrada.
3	Porcentaje de llamadas abandonadas	Menor al 5%	Porcentaje de llamadas abandonadas respecto del total de llamadas de entrada del mes.	Se aplicará el 1% del costo mensual sin IVA del servicio de llamadas telefónicas de entrada, por cada punto porcentual o fracción por una tasa de abandono mayor al 5% de las llamadas recibidas mensual.
4	Validación de datos de la persona trabajadora vía telefónica.	Menos de 3 minutos	Tiempo de atención de cada solicitud de validación, en la que se espera la respuesta de confirmado o rechazado. Llamadas de validación del mes.	0.5% al millar por cada llamada fuera del nivel de servicio, sobre el costo mensual sin IVA del servicio de validación del teléfono de la persona trabajadora.
5	Grabación de llamadas	100%	Grabación de llamadas de entrada y llamadas de salida por asesor telefónico del mes.	0.1% al millar por cada audio de llamada no grabada, del monto mensual del servicio facturado antes de IVA.

No.	Descripción	Cumplimiento del nivel de servicio			Deducción
		Límite Inferior	Límite Superior	Porcentaje de la mensualidad a deducir	
6	Llamadas de Respuesta (call back)	91	100	0%	Se aplicará el % que corresponda por el monto mensual del servicio facturado antes de IVA de las llamadas telefónicas de salida, de acuerdo a los rangos de cumplimiento.
		90	<91	2.0%	
		89	<90	3.0%	
		85	<89	10.0%	
			<85	20.0%	





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

No.	Indicador	Medida	Descripción	Deductiva
7	Tiempo de respuesta de Mensajería automatizada instantánea (Chatbot)	Máximo 5 segundos	Tiempo de espera máximo de 5 segundos en que inicia la interacción una vez que se solicitó el servicio.	0.5% al millar por cada inicio de interacción fuera del nivel de servicio, sobre el costo mensual sin IVA del servicio de mensajería automatizada instantánea (Chatbot).
8	Confirmación de recepción de solicitud de campaña de Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta), campaña de SMS o campaña de correo electrónico.	5 minutos	Tiempo de espera a partir de la solicitud para la confirmación de la recepción de la campaña.	Se aplicará el 1% del costo mensual sin IVA del servicio facturado, por cada vez que no se cumpla con el nivel de servicio.
9	Envío de pruebas de campaña de Mensajería instantánea (Mensaje con respuesta) o campaña de SMS.	10 minutos	A partir de la confirmación de la recepción de la campaña para el envío de las pruebas.	Se aplicará el 1% del costo mensual sin IVA del servicio facturado, por cada vez que no se cumpla con el nivel de servicio.
10	Tiempo de respuesta de Mensajería instantánea con respuesta personalizada	10 segundos	Tiempo de espera máximo de 10 segundos en que un asesor inicia la atención de la solicitud.	0.5% al millar por cada inicio de atención fuera del nivel de servicio, sobre el costo mensual sin IVA del servicio de mensajería instantánea con respuesta personalizada.

Partida 2. Servicio especializado de cobranza

1. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada fracción o punto porcentual debajo del 98% mensual de disponibilidad del servicio de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
2. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada fracción o punto porcentual debajo del 98% mensual de llamadas realizadas respecto de la cartera asignada mensualmente.
3. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por la entrega incorrecta, parcial o falta de información de los reportes señalados en el apartado de Entregables. Los cuales el proveedor del Servicio Especializado de Cobranza tendrá que corregir o complementar para entera satisfacción o visto bueno del Administrado del contrato.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

4. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada llamada grabada relativa a quejas que implique la ejecución de conductas abusivas y coercitivas por parte de los Asesores Especializados de Cobranza hacia los acreditados o Centros de Trabajo.
5. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% (uno por ciento) de la facturación mensual sin considerar el IVA, cuando no se pueda brindar cualquiera de los servicios de Cobranza.
 - Llamadas telefónicas al acreditado y Centros de Trabajo
 - Recepción de llamadas telefónicas del acreditado y Centros de Trabajo
 - Mensajes de texto (WhatsApp, SMS) y correos electrónicos

Lo anterior, a partir del momento en que no se cuente con el servicio, siendo que cada hora que transcurra sin el mismo, se agregará un 1% por cada hora que no se cuente con el servicio.

6. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% (uno por ciento) de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no realizar el 98% de la grabación de cada mes, de las llamadas realizadas al acreditado y Centros de Trabajo y recibidas del acreditado y Centros de Trabajo, de acuerdo con lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
7. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 10% (diez por ciento) de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no contar con el número de unidades de servicio de cobranza requeridas, de acuerdo con lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
8. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% (uno por ciento) sobre el monto máximo del total del contrato sin considerar IVA, por no mantener almacenadas las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas, durante la vigencia del contrato para su consulta, a partir de su grabación, de acuerdo con lo solicitado en el apartado de grabación de llamadas.
9. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, que no se pueda tener acceso, a uno o más monitores de la operación, solicitado en el apartado de Supervisión durante el horario del servicio. **Lo anterior, a partir del momento en que no se cuente con el servicio, siendo que cada hora que transcurra sin el mismo, se agregará un 0.5% por cada hora que no se cuente con el servicio.**

Para el pago de las deductivas, el área requirente informará por escrito al prestador de servicios el cálculo de la deductiva a la que se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que haya ocurrido el prestador de servicios.

Para efectuar este pago, el prestador de servicios contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación a través de referencia bancaria o a través de escrito de aceptación en el que manifieste que acepta el descuento en la factura correspondiente.

La acumulación de dichas deducciones no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe total del contrato.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

27. RESPONSABILIDAD LABORAL

El prestador del servicio, bajo su más estricta responsabilidad podrá nombrar al personal que requieran para la prestación del servicio, en el entendido de que asumirán responsabilidad total de la actuación de los mismos, respondiendo de los daños y/o perjuicios que, en su caso, éstos en el desempeño de su participación llegaren a ocasionar al Instituto FONACOT.

El prestador del servicio como patrones de las personas que en su caso designen para llevar a cabo el servicio objeto del presente término de referencia, serán los únicos responsables de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del Instituto FONACOT, obligándose en este mismo acto a dejar en paz, a salvo y libre de cualquier responsabilidad al Instituto FONACOT, reconociendo expresamente el prestador que son los únicos responsables del pago de sus sueldos, salarios, cuotas del Instituto Mexicano del Seguro Social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales, comprometiéndose a mantener a salvo en todo momento al Instituto FONACOT en caso de cualquier reclamación que se presente en su contra derivada de su relación contractual con el Instituto FONACOT.

En caso de que las personas designadas por el prestador del servicio, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, asumirán la responsabilidad, dejando libre al Instituto FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

28. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En caso fortuito o de fuerza mayor, el plazo para la suspensión del servicio, será de 5 días naturales, lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102, fracción II de su Reglamento.

29. ADMINISTRADORES DE CONTRATO

La administración del contrato estará a cargo de la Subdirección General de Productos Digitales, en lo referente a los Servicios de la partida 1 Servicios de Canales de Atención al Cliente y la Subdirección General de Crédito y Recuperación, para la partida 2 en lo relativo al Servicio Especializado de Cobranza.

Los Administradores del Contrato serán responsables de la verificación y aceptación de los servicios.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

**ANEXO 15
FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA**

El licitante a fin de integrar su cotización deberá considerar lo establecido en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**.

La indicación **de que los precios son en Moneda Nacional**, que la vigencia de la cotización será por el ejercicio fiscal 2025 y que los precios serán fijos e inalterables durante la vigencia del contrato, así como su conformidad a las condiciones de pago establecidas en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"** de la Convocatoria. Aceptando que, en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.

La contratación se realizará mediante contrato abierto de prestación de servicios, en el cual se establecerán los derechos y obligaciones de "El Proveedor", conforme a lo señalado en este Documento, y se ejercerá en la modalidad de servicios mínimos y máximos conforme a la siguiente tabla, así como los conceptos de perfilamientos necesarios para Nuevo Sistema o Desarrollo.

Partida 1. Servicios Canales de atención a clientes

Servicio	Unidad de medida	Volumen máximo bajo demanda (A)	Costo unitario (B)	Costo total C=AxB
Llamadas telefónicas de entrada	Llamada atendida	2,049,282	\$	\$
Llamadas telefónicas de salida	Llamada contactada	57,204	\$	\$
Envío de SMS	Envío exitoso	21,692,502	\$	\$
Mensajería automatizada instantánea (chatbot)	Interacción	4,680,846	\$	\$
Mensajería instantánea (mensaje con respuesta)	Envío y respuesta exitosa	10,265,472	\$	\$
Mensajería instantánea con respuesta personalizada	Interacción	168,588	\$	\$
Correo electrónico	Envío exitoso	10,771,218	\$	\$
Validación de teléfono de la persona trabajadora	Llamada contactada	3,153,726	\$	\$
COSTO TOTAL ANTES DE IVA				\$
IVA				\$
COSTO TOTAL CON IVA				\$

Nota 1: La volumetría contempla 18 meses de servicio.

Nota 2: Volumen máximo bajo demanda se refiere al volumen máximo por la vigencia del contrato, en el entendido que el volumen mínimo bajo demanda, corresponderá al 40% del volumen máximo.

Nota 3: Llamada atendida o contactada se refiere a que alguna persona contestó.

Nota 4: Interacción se refiere a la comunicación que se tiene entre 2 personas (chatbot-persona o persona a persona) que se envían y reciben mensajes instantáneos.

Los precios son en moneda nacional.

Los precios serán fijos e inalterables durante la vigencia del contrato.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Partida 2. Servicio Especializado de Cobranza

Mínimo de Unidades de Servicio de Cobranza

SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO POR ESTACIÓN POR HORA (A)	HORAS AL DIA (B)	NÚMERO DE DIAS LABORABLES AL MES (LUNES A VIERNES, SÁBADO) C)	COSTO UNITARIO POR MES (COSTO DE UNIDAD DE SERVICIO D E COBRANZA) (D=A*B*C)	NÚMERO MÍNIMO DE UNIDADES E)	COSTO MENSUAL DEL SERVICIO (F) (F=D*E)	MESES DE SERVICIO (G)	COSTO MÍNIMO SUBTOTAL (H1) (H1=F*G)
Unidades de servicio de cobranza para la generación de llamadas de salidas y atención de llamadas de entrada	Unidad de servicio de cobranza		8	24		75		18	

Máximo de Unidades de Servicio de Cobranza

SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO POR ESTACIÓN POR HORA (A)	HORAS AL DIA (B)	NÚMERO DE DIAS LABORABLES AL MES (LUNES A VIERNES, SÁBADO) C)	COSTO UNITARIO POR MES (COSTO DE UNIDAD DE SERVICIO D E COBRANZA) (D=A*B*C)	NÚMERO MÁXIMO DE UNIDADES E)	COSTO MENSUAL DEL SERVICIO (F) (F=D*E)	MESES DE SERVICIO (G)	COSTO MÁXIMO SUBTOTAL (H1) (H1=F*G)
Unidades de servicio de cobranza para la generación de llamadas de salidas y atención de llamadas de entrada	Unidad de servicio de cobranza		8	24		125		18	

Mínimo de Servicios

SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL (J)	MESES DE SERVICIO (K)	COSTO UNITARIO (L)	COSTO MENSUAL (M=J*K*L)
ENVÍO DE SMS COBRANZA	ENVÍO EXITOSO	200,000	18		
ENVÍO WHAT'S APP COBRANZA	ENVÍO EXITOSO	25,000	18		
CORREO ELECTRÓNICO COBRANZA	ENVÍO EXITOSO	200,000	18		
		COSTO MÍNIMO SUBTOTAL (N1)			
COSTO MINIMO SUB TOTAL (H1)					
COSTO MINIMO SUB TOTAL (N1)					
COSTO TOTAL MINIMO ANTES DE IVA (H1+N1)					





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

IVA	
COSTO TOTAL MÍNIMO CON IVA	

Máximo de servicios

SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL (J)	MESES DE SERVICIO (K)	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL (M) (M=J*K*L)
ENVÍO DE SMS COBRANZA	ENVÍO EXITOSO	275,000	18	\$	\$
ENVÍO WHAT'S APP COBRANZA	ENVÍO EXITOSO	50,000	18	\$	\$
CORREO ELECTRÓNICO COBRANZA	ENVÍO EXITOSO	275,000	18	\$	\$
		COSTO MÁXIMO SUBTOTAL (N2)			
COSTO MAXIMO SUB TOTAL (H2)					\$
COSTO MAXIMO SUB TOTAL (N2)					\$
COSTO TOTAL MAXIMO ANTES DE IVA (H2+N2)					\$
IVA					\$
COSTO TOTAL MAXIMO CON IVA					\$

Notas:

- El licitante deberá requisitar este formato con independencia del requerido en la **Plataforma**, por lo que deberá verificar que los totales mínimos y máximos propuestos (antes de IVA), sean iguales, ya que en caso de discrepancia entre uno y el otro, se considerará como no presentada dicha propuesta.
- El licitante a fin de integrar su cotización deberá considerar lo establecido en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**.
- El importe deberá expresarse con **dos decimales. (0.00)**, en caso de que algún importe sea expresado con tres o más decimales, la convocante considerará los dos primeros decimales del referido precio.
- Los precios son fijos y en ningún caso procederán ajustes durante la vigencia del contrato.
- El licitante, en términos de lo establecido en el inciso **F.** del numeral **VI.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES** de la convocatoria, acepta que la convocante, de ser el caso realice las correcciones a los errores aritméticos que pudieran detectarse en su propuesta, siempre y cuando ésta no afecte precios unitarios. Y que de no estar de acuerdo contará con un plazo de 24 horas posteriores al acto de notificación fallo para comunicarlo por escrito a la Convocante, a fin de que ésta proceda, conforme a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 67 de **La Ley**.
- El presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, siendo obligatoria su presentación debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

ANEXO 16

MANIFESTACIÓN DE QUE CUENTA CON PERSONAL TÉCNICO CAPACITADO Y SUFICIENTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Ciudad de México, a _____ de _____ del 2025

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Presente.**

Yo C. _____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la Ciudad de _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad que mi representada cuenta con personal técnico capacitado suficiente y disponible para la prestación del servicio, por lo que en caso de resultar adjudicado realizaré la prestación del servicio, durante la vigencia del contrato, por mi cuenta, cargo y riesgo conforme a las condiciones descritas en el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"**, por lo que no subcontrataré parcial o totalmente los mismos, con otro licitante que haya participado en el procedimiento, ni con un tercero, ni con un tercero de conformidad con el artículo 40 fracción XXI de **La Ley**.

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

**ANEXO 17
MODELO DE CONTRATO.**

CONTRATO **(ABIERTO O CERRADO)** PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE **(DESCRIPCIÓN)**, CON CARÁCTER **(NACIONAL / INTERNACIONAL BAJO COBERTURA DE LOS TRATADOS / INTERNACIONAL ABIERTA)** QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA **(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD)**, EN LO SUCESIVO **"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD"**, REPRESENTADA POR **(NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD)**, EN SU CARÁCTER DE **(SEÑALAR CARGO DEL REPRESENTANTE)**, Y POR LA OTRA, **(NOMBRE DE LA PERSONA FÍSICA O RAZÓN SOCIAL DE LA MORAL)**, **(SI ES CONJUNTA MENCIONAR EL NOMBRE DE CADA UNO DE ELLOS)** EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"**, **(SÓLO SI EL PROVEEDOR ES PERSONA MORAL MOSTRAR EL SIGUIENTE TEXTO):** REPRESENTADA POR **(NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA PERSONA FÍSICA O MORAL)**, EN SU CARÁCTER DE **(SEÑALAR EN SU CASO EL CARÁCTER DEL REPRESENTANTE: APODERADO, REPRESENTANTE LEGAL, ADMINISTRADOR ÚNICO O PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, MENCIONAR CADA UNO DE LOS REPRESENTANTES DE LAS PERSONAS QUE DE MANERA CONJUNTA FORMALIZAN EL CONTRATO)** A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

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

I.1 Es una **"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD"** de la Administración Pública Federal, de conformidad con **(ORDENAMIENTO JURÍDICO EN LOS QUE SE REGULE SU EXISTENCIA)**, cuya competencia y atribuciones se señalan en **(ORDENAMIENTO JURÍDICO EN LOS QUE SE REGULEN SUS ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS)**.

I.2 Conforme a lo dispuesto por **(ORDENAMIENTO JURÍDICO EN LOS QUE SE REGULEN SUS FACULTADES O INSTRUMENTO NOTARIAL EN EL QUE SE LE OTORGA LAS FACULTADES)**, el C. **(NOMBRE Y CARGO DEL O LA REPRESENTANTE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD)**, es el servidor público que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificadorio.

I.3 De conformidad con **(ORDENAMIENTO JURÍDICO EN LOS QUE SE REGULEN SUS FACULTADES)** suscribe el presente instrumento el C. **(NOMBRE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO)**, **(SEÑALAR CARGO DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO)**, con R.F.C. **(INCORPORAR R.F.C.)**, designado para dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a **"EL PROVEEDOR"** para los efectos del presente contrato.

INSTRUCCIÓN: EN CASO DE REQUERIR QUE EL INSTRUMENTO JURÍDICO SEA FIRMADO POR MÁS SERVIDORES PÚBLICOS, SE DEBERÁ AGREGAR LA SIGUIENTE DECLARACIÓN TANTAS VECES FIRMANTES SEAN AÑADIDOS.

I.4 De conformidad con **(ORDENAMIENTO JURÍDICO EN LOS QUE SE REGULEN SUS FACULTADES)** suscribe el presente instrumento el C. **(NOMBRE DEL FIRMANTE X)**, **(SEÑALAR CARGO DEL FIRMANTE X)**, R.F.C. **(INCORPORAR R.F.C. DEL FIRMANTE X)**, facultado para **(INCORPORAR FACULTADES Y PARTICIPACIÓN EN EL CONTRATO)**.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

- I.5** La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de (**TIPO DE PROCEDIMIENTO**) (**INCORPORAR MEDIO DEL PROCEDIMIENTO**) de carácter (**INCORPORAR EL CARÁCTER DEL PROCEDIMIENTO**), al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; (**CITAR LOS NUMERALES**) de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “**LAASSP**”, y (**CITAR LOS NUMERALES**) de su Reglamento.
- I.6** “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada mediante (**NÚMERO Y FECHA DE OFICIO**), emitido por la _____.

INSTRUCCIÓN: EN CASO DE QUE SE TRATE DE UN CONTRATO PLURIANUAL, SE DEBERÁ CONSIGNAR EL OFICIO DE AUTORIZACIÓN DE LA SHCP EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 50 DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA Y SU REGLAMENTO, COMO SIGUE:

La SHCP (Titular de la entidad en su caso) autorizó la plurianualidad mediante el oficio Número de Oficio _____

INSTRUCCIÓN: SI LA CONTRATACIÓN ES PREVIA A LA AUTORIZACIÓN DE SU PRESUPUESTO, CONFORME AL ARTÍCULO 25, PÁRRAFO SEGUNDO DE LA LAASSP (ANTICIPADA) MOSTRAR EL SIGUIENTE TEXTO:

En caso de que se trate de una contratación cuya vigencia inicie en el ejercicio fiscal siguiente de aquél en que se formalice, se deberá consignar el oficio de autorización de la SHCP en términos de los artículos 35 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 146 de su Reglamento.

- I.7** Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes **Nº (R.F.C. DEPENDENCIA O ENTIDAD)**.

- I.8** Tiene establecido su domicilio en _____ mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

INSTRUCCIÓN: EN CASO DE QUE SE APLIQUE REDUCCIÓN DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

- I.9** De la revisión al historial de cumplimiento en materia de contrataciones en el Registro Único de Contratistas, se advierte que “**EL PROVEEDOR**” cuenta con un grado de cumplimiento (**INDICAR EL RANGO**), por lo que “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**” determina procedente efectuar la reducción del monto de la garantía por un porcentaje de ____.

INSTRUCCIÓN: CUANDO LA PROPOSICIÓN GANADORA HAYA SIDO PRESENTADA EN FORMA CONJUNTA POR VARIAS PERSONAS, LAS DECLARACIONES SE DEBERÁN FORMULAR POR CADA UNO DE ELLOS, EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 44 DEL REGLAMENTO DE LA LAASSP.

- II. “EL PROVEEDOR”** declara que (**TRATÁNDOSE DE PERSONA FÍSICA**):

- II. “EL PROVEEDOR”**, por conducto de su representante declara que (**TRATÁNDOSE DE PERSONA MORAL**):

INSTRUCCIÓN: EN CASO DE PROPUESTAS CONJUNTAS, INCORPORAR A CADA UNO DE LOS PROVEEDORES QUE LA INTEGRAN, EN TÉRMINOS DE LO SEÑALADO EN LOS NUMERALES 2 A 3.1





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

INSTRUCCIÓN: SI ES PERSONA FÍSICA INCORPORAR LAS DECLARACIONES DE LOS NUMERALES 2. Y 2.1

- II.1** Es una persona **física**, de nacionalidad _____ lo que acredita con _____ **(EN EL CASO DE PERSONAS EXTRANJERAS DESCRIBIR EL DOCUMENTO)** _____, expedida por _____.

INSTRUCCIÓN: SI ES PERSONA MORAL, ATENDER A LAS DECLARACIONES DE LOS NUMERALES 2 A 2.2

- II.2** Es una persona **moral** legalmente constituida mediante _____ **(DESCRIBIR EL INSTRUMENTO PÚBLICO QUE LE DAN ORIGEN Y EN SU CASO LAS MODIFICACIONES QUE SE HUBIERAN REALIZADO)**, denominada **(NOMBRE O RAZÓN SOCIAL)**, cuyo objeto social es _____, entre otros, **(OBJETO SOCIAL)**, inscrita en el Registro Público de la Propiedad de _____ con el folio _____ de fecha _____.

- II.2** La o el C. **(NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL)**, en su carácter de _____, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada, como lo acredita con _____ **(INSTRUMENTO NOTARIAL DE CONSTITUCIÓN O PODER OTORGADO AL REPRESENTANTE LEGAL)** _____, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.

INSTRUCCIÓN: EN EL CASO DE PERSONAS DE NACIONALIDAD EXTRANJERA, DEBERÁN PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE DEBIDAMENTE APOSTILLADA.

- II.3** Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

- II.4** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **(R.F.C. PROVEEDOR)**.

- II.5** Acredita el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en términos de lo dispuesto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación vigente, incluyendo las de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y las de Seguridad Social ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, conforme a las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales emitidas por el SAT, INFONAVIT e IMSS, respectivamente.

- II.6** Tiene establecido su domicilio en _____ mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

III. De "LAS PARTES":

- III.1** Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a **"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD"** la prestación del servicio de **(DESCRIPCIÓN)**, en los términos y condiciones establecidos en la convocatoria **(TRATÁNDOSE DE LICITACIONES**





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

PÚBLICAS O INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS), este contrato y sus anexos (**NUMERAR Y DESCRIBIR LOS ANEXOS**) que forman parte integrante del mismo.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO

INSTRUCCIÓN: TRATÁNDOSE DE CONTRATO CERRADO Y ANUAL, MOSTRAR EL SIGUIENTE PÁRRAFO:

“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD” pagará a **“EL PROVEEDOR”** como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad de \$ **(MONTO TOTAL DEL CONTRATO SIN IMPUESTOS)** más impuestos que asciende a \$ **(IMPUESTOS)**, que hace un total de **(MONTO TOTAL CON IMPUESTOS)**.

INSTRUCCIÓN: EN CASO DE SER CERRADO Y PLURIANUAL, MOSTRAR LA TABLA Y LOS DOS PÁRRAFOS SIGUIENTES:

“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD” conviene con **“EL PROVEEDOR”** que el monto total de los servicios es por la cantidad de **\$ (MONTO TOTAL DEL CONTRATO SIN IMPUESTOS)** más impuestos que asciende a \$ **(IMPUESTOS)**, lo que hace un total de **(MONTO TOTAL CON IMPUESTOS)** importe que se cubrirá en cada uno de los ejercicios fiscales, de acuerdo a lo siguiente:

Ejercicio Fiscal (INCORPORAR EJERCICIO FISCAL)	Monto sin impuestos (MONTO SIN IMPUESTOS DEL EJERCICIO)	Monto con impuestos (MONTO CON IMPUESTOS DEL EJERCICIO)
Se agregarán tantos se hayan programado		
TOTAL:	\$(MONTO TOTAL SIN IMPUESTOS)	(MONTO TOTAL con impuestos)

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

INSTRUCCIÓN: LOS MONTOS Y PRECIOS SE PODRÁN INDICAR EN MONEDA EXTRANJERA, CUANDO ASÍ SE HAYA DETERMINADO EN LA CONVOCATORIA, INVITACIÓN, O SOLICITUD DE COTIZACIÓN, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 45, FRACCIÓN XIII DE LA LAASSP.

El(los) precio(s) unitario(s) del presente contrato, expresado(s) en moneda nacional es(son):

Partida	Descripción *	Unidad*	Cantidad *	Precio unitario *	Precio total antes de imp. *	Precio total después de imp. *

INSTRUCCIÓN: INDICAR EL ANEXO CORRESPONDIENTE





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (**TIPO MONEDA**) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del servicio de (**DESCRIPCIÓN**), por lo que **“EL PROVEEDOR”** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

INSTRUCCIÓN: EN CASO DE QUE SE HAYA PREVISTO VARIACIÓN DE PRECIOS, Y SE CUENTE CON UNA FÓRMULA O MECANISMO DE AJUSTE SE CONSIDERARÁ LA SIGUIENTE REDACCIÓN:

El precio unitario será considerado en moneda nacional, y podrá ser modificado conforme a la siguiente: **(ESTABLECER LA FÓRMULA O MECANISMO DE AJUSTE PUBLICADA EN LA CONVOCATORIA, INVITACIÓN O SOLICITUD DE COTIZACIÓN).**

INSTRUCCIÓN: EN CASO DE SER ABIERTO Y ANUAL INCORPORAR EL SIGUIENTE PÁRRAFO:

“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD” pagará a **“EL PROVEEDOR”** como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad mínima de (**MONTO MÍNIMO TOTAL DEL CONTRATO**) más impuestos por \$ _____ (**INDICAR LA CANTIDAD EN LETRA**) y un monto máximo de (**MONTO MÁXIMO TOTAL DEL CONTRATO**), más impuestos que asciende a \$ _____ (**INDICAR LA CANTIDAD EN LETRA**).

INSTRUCCIÓN: EN CASO DE SER PLURIANUAL ABIERTO, MOSTRAR LA TABLA Y LOS TRES PÁRRAFOS SIGUIENTES:

“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD” conviene con **“EL ARRENDADOR”** que el **monto mínimo** del arrendamiento objeto del presente contrato para los ejercicios fiscales de (**CONCATENAR EJERCICIOS FISCALES QUE INVOLUCRAN LA PLURIANUALIDAD**) es por la cantidad de (**MONTO MÍNIMO TOTAL**) más impuestos que asciende a \$ _____ (**INDICAR LA CANTIDAD EN LETRA**).

Asimismo, que el **monto máximo** de los servicios para los ejercicios fiscales de (**INCORPORAR EJERCICIO**) es por la cantidad de (**MONTO MÁXIMO TOTAL DEL CONTRATO**), más impuestos que asciende a \$ _____ (Indicar la cantidad en letra).

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

Ejercicio Fiscal	Monto mínimo	Monto máximo
(INCORPORAR EJERCICIO FISCAL)	(MONTO MÍNIMO ANUAL sin impuestos)	(MONTO MÁXIMO ANUAL sin impuestos)
Se agregarán tantos se hayan programado		
TOTAL SIN IMPUESTOS:	(MONTO MÍNIMO TOTAL)	(MONTO MÁXIMO TOTAL DEL CONTRATO)

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





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

INSTRUCCIÓN: LOS MONTOS Y PRECIOS SE PODRÁN INDICAR EN MONEDA EXTRANJERA, CUANDO ASÍ SE HAYA DETERMINADO EN LA CONVOCATORIA, INVITACIÓN, O SOLICITUD DE COTIZACIÓN, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 66, FRACCIÓN XIII DE LA LAASSP.

INSTRUCCIÓN: INDICAR EL(LOS) PRECIO(S) UNITARIO(S):

El(los) precio(s) unitario(s) del presente contrato, expresado(s) en moneda nacional es (son):

Partida	Descripción *	Unidad *	Precio unitario *	Cantidad Mínima *	Cantidad Máxima *	Precio Total Mínimo *	Precio Total Máximo *

INSTRUCCIÓN: INDICAR EL ANEXO CORRESPONDIENTE

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (**TIPO MONEDA**) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del servicio de (**DESCRIPCIÓN**), por lo que **"EL PROVEEDOR"** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

INSTRUCCIÓN: EN CASO QUE SE HAYA PREVISTO VARIACIÓN DE PRECIOS, Y SE CUENTE CON UNA FÓRMULA O MECANISMO DE AJUSTE SE CONSIDERARÁ LA SIGUIENTE REDACCIÓN Y SE ELIMINARÁ EL PÁRRAFO ANTERIOR:

El precio unitario será considerado en moneda nacional, y podrá ser modificado conforme a la siguiente: (**ESTABLECER LA FÓRMULA O MECANISMO DE AJUSTE PUBLICADA EN LA CONVOCATORIA, INVITACIÓN O SOLICITUD DE COTIZACIÓN**).

TERCERA. ANTICIPO.

INSTRUCCIÓN: SÓLO EN CASO DE QUE NO SE OTORGUE ANTICIPO, MOSTRAR EL SIGUIENTE TEXTO):

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

INSTRUCCIÓN: SÓLO EN CASO DE QUE SE OTORGUE ANTICIPO, MOSTRAR LO SIGUIENTE):

Se otorgarán a **"EL PROVEEDOR"**, un anticipo del _____ por ciento sobre el monto total del contrato equivalente a _____.

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD" efectuará el pago a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, a mes vencido (otra temporalidad o calendario establecido) o porcentaje de avance (pagos progresivos), conforme a los servicios efectivamente prestados y a entera satisfacción del administrador del contrato y de acuerdo con lo establecido en el **"ANEXO _____"** que forma parte integrante de este contrato.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

El pago se realizará en un plazo máximo de 17 días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica a “**LA DEPENDENCIA O ENTIDAD**”, con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato.

INSTRUCCIÓN: TRATÁNDOSE DE PROVEEDORES EXTRANJEROS, PRESENTAR EL CFDI QUE SE EMITA CONFORME A LAS REGLAS DEL PAÍS DE ORIGEN.

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

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

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

El CFDI deberá ser presentada **(SEÑALAR LA FORMA Y EL MEDIO POR EL CUAL SE PRESENTARÁ)**

El CFDI se deberá presentar desglosando el impuesto cuando aplique.

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

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

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

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

INSTRUCCIÓN: EN CASO DE PAGO EN MONEDA EXTRANJERA, INDICAR LA FUENTE OFICIAL QUE SE TOMARÁ PARA LLEVAR A CABO LA CONVERSIÓN Y LA TASA DE CAMBIO O LA FECHA A CONSIDERAR PARA HACERLO:

La fuente oficial para la conversión de la moneda extranjera será el Banco de México y la fecha a considerar será

_____.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

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

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

La prestación de los servicios, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por "LA DEPENDENCIA O ENTIDAD" en el **(ESTABLECER EL DOCUMENTO O ANEXO DONDE SE ENCUENTRAN DICHOS PLAZOS, CONDICIONES Y ENTREGABLES O EN SU DEFECTO REDACTARLOS, LOS CUALES FORMAN PARTE DEL PRESENTE CONTRATO).**

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el **(ESTABLECER EL DOCUMENTO O ANEXO DONDE SE ENCUENTRAN LOS DOMICILIOS, O EN SU DEFECTO REDACTARLOS)** y fechas establecidas en el mismo;

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, "EL PROVEEDOR" contará con un plazo de _____ para la reposición o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para "LA DEPENDENCIA O ENTIDAD".

SEXTA. VIGENCIA

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será del **(INCORPORAR FECHA DE INICIO)** al **(INCORPORAR FECHA DE TÉRMINO DEL CONTRATO).**

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

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

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

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

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de "LA DEPENDENCIA O ENTIDAD" que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual "EL PROVEEDOR" realizará el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 91, último párrafo





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

del Reglamento de la LAASSP, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

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

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

INSTRUCCIÓN: EN CASO DE NO SE REQUIERA GARANTÍA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO, AÑADIR LO SIGUIENTE:

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

INSTRUCCIÓN: EN CASO DE QUE SÍ SE REQUIERA GARANTÍA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, AÑADIR LO SIGUIENTE:

“EL PROVEEDOR” se obliga con **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** a entregar al inicio de la prestación del servicio, una garantía por la calidad de los servicios prestados, por **(INCORPORAR NÚMERO DE MESES)** meses, la cual se constituirá (indicar la forma de garantizarla), pudiendo ser mediante la póliza de garantía, en términos de los artículos 77 y 78 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

NOVENA. GARANTÍA(S)

INSTRUCCIÓN: EN CASO DE OTORGAR ANTICIPO, AÑADIR LO SIGUIENTE:

A) GARANTIA DE ANTICIPO

“EL PROVEEDOR” entregará a **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, previamente a la entrega del anticipo una garantía constituida por la totalidad del monto del(os) anticipo(s) recibido(s).

El otorgamiento de anticipo, deberá garantizarse en los términos de los artículos 69, de la **“LAASSP”**; 81, párrafo primero y fracción V, de su Reglamento.

Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permiten, la entrega de la garantía de anticipo podrá realizarse de manera electrónica.

Una vez amortizado el cien por ciento del anticipo, el servidor público facultado por **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de dicha obligación contractual y dará inicio a los trámites para la cancelación de la garantía, lo que comunicará a **“EL PROVEEDOR”**.

INSTRUCCIÓN: EN CASO DE QUE PROCEDA LA CONSTITUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO INCORPORAR LO SIGUIENTE:

B) CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

Conforme a los artículos 69, fracción II, 70, fracción I (dependencias) o II (entidades), de la **“LAASSP”**; 85, fracción III, y 103 de su Reglamento **“EL PROVEEDOR”** se obliga a constituir una garantía (**EN CASO DE SER INDIVISIBLE**) indivisible por el cumplimiento fiel y exacto de todas las obligaciones derivadas de este contrato; (**EN CASO DE SER INDIVISIBLE**) divisible y en este caso se hará efectiva en proporción al incumplimiento de la obligación principal, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor de la **(TESORERÍA DE LA FEDERACIÓN O DE LA ENTIDAD)**, por un importe equivalente al **(INCORPORAR EL PORCENTAJE DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO)** del monto total del contrato, sin incluir el IVA.

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIÓN: PARA EL CASO DE EXCEPTUAR LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO POR TRATARSE DE SERVICIOS DE ASEGURAMIENTO, MOSTRAR EL PÁRRAFO SIGUIENTE:

“EL PROVEEDOR” esta exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, con fundamento en los artículos 15 y 294, fracción VI de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, ya que las aseguradoras no se encuentran obligadas a presentar una póliza de fianza que garantice el cumplimiento de sus contratos.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

INSTRUCCIÓN: PARA EL CASO DE EXCEPTUAR LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO CUANDO SE PRESTEN LOS SERVICIOS DENTRO DE LOS PRIMEROS 10 DÍAS A LA FIRMA DEL CONTRATO, MOSTRAR EL PÁRRAFO SIGUIENTE:

Cuando la prestación de los servicios, se realice en un plazo menor a diez días naturales, **"EL PROVEEDOR"** quedará exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 último párrafo de la **"LAASSP"**.

En términos de lo establecido en el artículo 69, segundo párrafo de la **"LAASSP"** se exceptúa a **"EL PROVEEDOR"** de la presentación de la garantía de cumplimiento, ya que la contratación se fundamenta en el artículo 54, fracción __ o 55 de la **"LAASSP"**.

INSTRUCCIÓN: CUANDO LA GARANTÍA DE ANTICIPO, CUMPLIMIENTO O VICIOS OCULTOS SE PRESENTE A TRAVÉS DE UNA FIANZA, SE DEBERÁN OBSERVAR LOS MODELOS DE PÓLIZA DE FIANZA PARA GARANTIZAR EL ANTICIPO, CUMPLIMIENTO O VICIOS OCULTOS DEL CONTRATO EN MATERIA DE OBRA PÚBLICA O SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA, APROBADO EN LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL PUBLICADAS EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, EL 15 DE ABRIL DE 2022, QUE SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN COMPRASMX.

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR", se obliga a:

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y anexos respectivos.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a **"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD"** o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la **"LAASSP"**.
- e) INSTRUCCIÓN: EN CASO DE ESTIPULAR OBLIGACIONES ADICIONALES, AGREGAR LOS INCISOS QUE SE REQUIERAN

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "LA DEPENDENCIA O ENTIDAD"

"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD", se obliga a:

- a) Otorgar las facilidades necesarias, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** lleve a cabo en los términos convenidos la prestación de los servicios objeto del contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.

INSTRUCCIÓN: EL SIGUIENTE PÁRRAFO APARECERÁ SIEMPRE QUE HAYA EXISTIDO GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

- c) Extender a **"EL PROVEEDOR"**, por conducto del servidor público facultado, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.
- d) INSTRUCCIÓN: EN CASO DE ESTIPULAR OBLIGACIONES ADICIONALES, AGREGAR LOS INCISOS QUE SE REQUIERAN

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

"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD" designa como Administrador(es) del presente contrato a **(INCORPORAR NOMBRE DE LA, EL O LOS ADMINISTRADORES DEL CONTRATO), con R.F.C. (INCORPORAR R.F.C.), (INCORPORAR CARGO DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO)**, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.

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

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

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

INSTRUCCIÓN: CUANDO SE REQUIERA LA APLICACIÓN DE DEDUCCIONES:

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES

"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD" aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra **"EL PROVEEDOR"** conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus anexos respectivos, las cuales se calcularán por un **(EN CASO DE EXISTIR SÓLO UN PORCENTAJE, SEÑALAR PORCENTAJE DE DEDUCTIVA)** % sobre el monto de los servicios, **(EN CASO DE ESTABLECER POR DIVERSOS CONCEPTOS DEDUCTIVAS REMITIR AL ANEXO CORRESPONDIENTE)**, proporcionados en forma parcial o deficiente. Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que **"EL PROVEEDOR"** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a **"EL PROVEEDOR"** que realice el pago de la deductiva a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de la Tesorería de la Federación, o de la Entidad. En caso de negativa se procederá a hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos.





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

El cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de **"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD"**, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los **(DÍAS)** posteriores al incumplimiento parcial o deficiente.

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso que **"EL PROVEEDOR"** incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el Anexo (No.____) parte integral del presente contrato, **"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD"** por conducto del administrador del contrato aplicará la pena convencional equivalente al **(INCORPORAR PORCENTAJE DE PENA CONVENCIONAL)%, (EN CASO DE EXISTIR SÓLO UN PORCENTAJE O ESTABLECER DIVERSOS PORCENTAJES REMITIR AL ANEXO CORRESPONDIENTE)** por cada **(CALCULAR PERIODICIDAD DE PENA)** de atraso sobre la parte de los servicios no prestados, de conformidad con este instrumento legal y sus respectivos anexos.

El Administrador determinará el cálculo de la pena convencional, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los **(DÍAS)** posteriores al atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso; en el supuesto que el contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

El pago de la pena podrá efectuarse a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de la Tesorería de la Federación, o la Entidad; o bien, a través de un comprobante de egreso (CFDI de Egreso) conocido comúnmente como Nota de Crédito, en el momento en el que emita el comprobante de Ingreso (CFDI de Ingreso) por concepto de los servicios, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

El importe de la pena convencional, no podrá exceder el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, y en el caso de no haberse requerido esta garantía, no deberá exceder del 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

Cuando **"EL PROVEEDOR"** quede exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, en los supuestos previsto en la **"LAASSP"**, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del 20% (veinte por ciento) del monto de los servicios prestados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

INSTRUCCIÓN: PARA EL CASO DE CONTRATACIONES CON CAMPESINOS O GRUPOS URBANOS MARGINADOS, COMO PERSONAS FÍSICAS O MORALES, AL AMPARO DEL ARTÍCULO 54, FRACCIÓN XI, DE LA LAASSP, EL ÁREA CONTRATANTE DEBERÁ CONSIDERAR QUE EL MONTO MÁXIMO DE LAS PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO SERÁ DEL 10% (DIEZ POR CIENTO), CONFORME LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 96 DEL REGLAMENTO DE LA LAASSP

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

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

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

INSTRUCCIÓN: CUANDO NO SE REQUIERA LA CONTRATACIÓN DE SEGURO INCOPORAR EL SIGUIENTE PÁRRAFO:

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

INSTRUCCIÓN: CUANDO SE REQUIERA LA CONTRATACIÓN DE SEGURO INCOPORAR LOS SIGUIENTES DOS PÁRRAFOS:

“EL PROVEEDOR” se obliga a contratar una póliza de seguro por su cuenta y a su costa, expedida por una Institución Nacional de Seguros, debidamente autorizada, en la cual se incluya la cobertura de responsabilidad civil, que ampare los daños y perjuicios y que ocasione a los bienes y personal de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**, así como, los que cause a terceros en sus bienes o personas, con motivo de la prestación del servicio materia del presente contrato.

La póliza deberá contener las siguientes coberturas:

INSTRUCCIÓN: DESCRIBIR LAS COBERTURAS, ATENDIENDO A LAS NECESIDADES, TIPO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE

“EL PROVEEDOR” se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el **(ESTABLECER EL DOCUMENTO O ANEXO DONDE SE ENCUENTRAN LOS DOMICILIOS, O EN SU DEFECTO REDACTARLOS)** del presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

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

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

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

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

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

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

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

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

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

“**LAS PARTES**” acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se tratarán de manera confidencial, siendo de uso exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en las Leyes General y Federal, respectivamente, de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, y demás legislación aplicable.

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

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

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

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

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

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





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

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

Cuando **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a **“EL PROVEEDOR”** hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen fundado y motivado, en el que, se precisarán las razones o causas que dieron origen a la misma y pagará a **“EL PROVEEDOR”** la parte proporcional de los servicios prestados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, limitándose según corresponda a los conceptos establecidos en la fracción I, del artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD” podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **“EL PROVEEDOR”** incurra en alguna de las siguientes causales:

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato.
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”**.
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato.
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen.
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo.
- j) En caso de que la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago, igualan el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este contrato cuando no se haya requerido la garantía de cumplimiento;
- k) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”** en los términos de lo dispuesto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico;





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

- I) Impedir el desempeño normal de labores de **"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD"**;
- m) Cambiar su nacionalidad por otra e invocar la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD"**, cuando sea extranjero.
- n) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

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

Transcurrido dicho término **"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD"**, en un plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"EL PROVEEDOR"**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **"EL PROVEEDOR"** dicha determinación dentro del citado plazo.

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

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

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

"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD" podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **"LA DEPENDENCIA O ENTIDAD"** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

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

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

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





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

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

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

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

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

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

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

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS

"LAS PARTES" convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública, la invitación a cuando menos tres personas, o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva, de conformidad con el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la **"LAASSP"**.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

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

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS

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

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

“Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”.

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

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN

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

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

POR:

“LA DEPENDENCIA O ENTIDAD”

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
<u>(NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD)</u>	<u>(CARGO DEL REPRESENTANTE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD)</u>	<u>(R.F.C. DEL REPRESENTANTE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD)</u>
<u>(NOMBRE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO)</u>	<u>(CARGO DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO)</u>	<u>(R.F.C. DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO)</u>
<u>(NOMBRE DEL FIRMANTE X)</u>	<u>(CARGO DEL FIRMANTE X)</u>	<u>(R.F.C. FIRMANTE X)</u>

POR:

“EL PROVEEDOR”

NOMBRE	R.F.C.
<u>(RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA FÍSICA O MORAL)</u>	<u>(R.F.C. DE LA PERSONA FÍSICA O MORAL)</u>





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

ANEXO 18

MODELO DE LA PÓLIZA DE FIANZA PARA GARANTIZAR, ANTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE: ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, SERVICIOS, OBRA PÚBLICA O SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA. (ENTIDADES)

(Afianzadora o Aseguradora)

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

Domicilio: _____.

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

Beneficiaria:

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, en lo sucesivo "la Beneficiaria".

Domicilio: Av. Insurgentes Sur #452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Cuauhtémoc, CDMX.

El medio electrónico, por el cual se pueda enviar la fianza a "la Contratante" y a "la Beneficiaria": En forma digital.

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

Nombre o denominación social: _____.

R.F.C.: _____.

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

Datos de la póliza:

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

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

Moneda: _____.

Fecha de expedición: _____.

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

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

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

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

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

Número asignado por "la Contratante": _____.

Objeto: _____.

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

Moneda: _____.

Fecha de suscripción: _____.

Tipo: (Adquisiciones, Arrendamientos o Servicios).

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

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





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

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

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

La presente fianza se expide de conformidad con lo dispuesto por los artículos 69, fracción II y 70, fracción II, de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, y artículo 98 de su Reglamento.

Validación de la fianza en el portal de internet, dirección electrónica www.amig.org.mx
(Nombre del representante de la Afianzadora o Aseguradora)

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

PRIMERA. - OBLIGACIÓN GARANTIZADA.

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

SEGUNDA. - MONTO AFIANZADO.

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

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") reconoce que el monto garantizado por la fianza de cumplimiento se puede modificar en el caso de que se formalice uno o varios convenios modificatorios de ampliación del monto del "Contrato" indicado en la carátula de esta póliza, siempre y cuando no se rebase el 20% de dicho monto. Previa notificación del fiado y cumplimiento de los requisitos legales, (la "Afianzadora" o la "Aseguradora") emitirá el documento modificatorio correspondiente o endoso para el solo efecto de hacer constar la referida ampliación, sin que se entienda que la obligación sea novada.

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

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

TERCERA. - INDEMNIZACIÓN POR MORA.





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,

PARA LA:

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

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

CUARTA. - VIGENCIA.

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

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

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

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

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

(La "Afianzadora" o la "Aseguradora") acepta expresamente garantizar la obligación a que esta póliza se refiere, aún en el caso de que se otorgue prórroga, espera o ampliación al fiado por parte de la "Contratante" para el cumplimiento total de las obligaciones que se garantizan, por lo que no se actualiza el supuesto de extinción de fianza previsto en el artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, sin que se entienda novada la obligación.

SEXTA. - SUPUESTOS DE SUSPENSIÓN.

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

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

SÉPTIMA. - SUBJUDICIDAD.

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





**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025,
PARA LA:**

"Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

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

OCTAVA. - COAFIANZAMIENTO O YUXTAPOSICIÓN DE GARANTÍAS.

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

NOVENA. - CANCELACIÓN DE LA FIANZA.

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

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

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

DÉCIMA. - PROCEDIMIENTOS.

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

DÉCIMA PRIMERA. -RECLAMACIÓN

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

DÉCIMA SEGUNDA. - DISPOSICIONES APLICABLES.

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

