


CONTRATO PLURIANUAL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL Y POR LA OTRA, LA EMPRESA DENOMINADA LS SERVICIOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR EL LIC. MANUEL GENEL PÉREZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL PRESTADOR, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL INSTITUTO FONACOT:

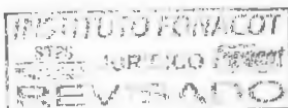
- I.1. Que su representada, es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- I.2. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- I.3. Cuenta con la facultad para suscribir el presente contrato, derivado del poder que le fue conferido mediante escritura pública número 212, 692 de fecha 29 de julio de 2014, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 de la Ciudad de México, instrumento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-01082014-115726, el día 1° de agosto del 2014, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.
- I.4. No tener ninguna relación de parentesco o afinidad con el PRESTADOR en términos de la fracción XX del Artículo 8° de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- I.5. Que para el cumplimiento de sus funciones requiere la prestación del servicio de elaboración/levantamiento físico y análisis de estudios de mercado para el INSTITUTO FONACOT.
- I.6. Que en atención a lo anterior, el presente contrato se adjudicó al PRESTADOR mediante Licitación Pública Nacional Mixta No. LA-014P7R001-E294-2017, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 Constitucional; 19, 26 fracción I, 26 Bis fracción III, 27, 28 fracción I, 29, 30, 36 tercer párrafo y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 15, 39, 42, y 52 de su reglamento, y en consecución al acto de fallo emitido con fecha 29 de junio de 2017.
- I.7. Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número

1


- 33501, denominada "Estudios e Investigaciones", según oficio de suficiencia presupuestal plurianual número SGA-120, de fecha 30 de mayo de 2017, emitido por la Subdirección General de Administración, con la autorización del Director General del INSTITUTO FONACOT.
- I.8. Que mediante oficio número DRMYSG/0860/2017, de fecha 11 de mayo de 2017, el titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del INSTITUTO FONACOT, informó que en los archivos de esa Dirección se tiene registrado el contrato I-SD-2016-062, celebrado con la empresa LS SERVICIOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V., cuyo objeto fue la prestación del servicio de generación de estudios de mercado de inteligencia comercial 2016, con vigencia del 15 de junio al 31 de diciembre de 2016. Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 19 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- I.9. Que mediante oficio número DRH/0548/2017, de fecha 18 de mayo de 2017, el titular de la Dirección de Recursos Humanos del INSTITUTO FONACOT, informó que en el INSTITUTO FONACOT no se cuenta con personal suficiente que cubra el perfil solicitado para realizar estudios cualitativos, cuantitativos, *Benchmark*, sesiones de grupo, comparativos y *Myster Shopper*. Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 19 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- I.10. Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato.

II. DECLARA EL PRESTADOR, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:

- II.1. Que su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la póliza número 544, de fecha 22 de febrero de 2008, otorgada ante la fe del Lic. Julio Manuel Rivera de los Reyes, Corredor Público Número 56 de la Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 380539.
- II.2. Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste entre otras actividades en prestar todo tipo de servicios profesionales, técnicos y de asesoría ya sea en las áreas comercial, financiera, industrial o cualquier otra, así como prestar servicios de administración en general, incluyendo administración de nóminas, empleados y funcionarios, así como servicios de consultoría, asesoría y estrategias profesionales y; en general, toda clase de servicios tanto a personas físicas como morales, mexicanas y extranjeras.
- II.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Régimen General de Ley Personas Morales con Registro Federal de Contribuyentes LSS080222IT1, actividad económica de Servicios de Administración, como así consta en su cédula de identificación fiscal y constancia de situación fiscal, expedidas por el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- II.4. Que el Lic. Manuel Genel Pérez acredita su personalidad como administrador único del PRESTADOR, gozando con las más amplias facultades generales para actos de administración y de dominio a que se refiere la cláusula décima séptima de los estatutos



Eliminado: séptimo y octavo renglón del primer párrafo. Datos de la Identificación Oficial Credencial para Votar con fotografía.

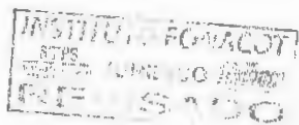
Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como el lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.

Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

sociales, en términos de la resolución tercera del segundo punto del orden del día, del acta protocolizada mediante escritura pública número 106,966, de fecha 17 de noviembre de 2010, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Javier Arce Gargollo, notario público número 74 de la Ciudad de México, la cual quedó inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, en el folio mercantil 380539; facultades que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido revocadas o modificadas a la presente fecha y se identifica con credencial para votar folio [REDACTED], expedida por el Registro Federal de Electores del entonces Instituto Federal Electoral, con vigencia al año 2018.

- II.5. Que su representada dispone de la organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como de la capacidad legal suficiente para llevar a cabo los trabajos materia del presente contrato.
- II.6. Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y de la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2017, relativo al procedimiento que debe observarse para contrataciones con la Federación y entidades federativas, habiendo obtenido opinión positiva.
- II.7. Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social de conformidad con lo dispuesto en la regla primera del Anexo Único del Acuerdo ACDO. SAI.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, relativo a las "Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015, habiendo obtenido opinión positiva.
- II.8. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguna de las personas físicas que integran la empresa, desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, en los términos del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, así como que la empresa y ninguno de sus socios se encuentran en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.9. Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada se encuentra clasificada como pequeña empresa, de conformidad con lo establecido en el artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.10. Que su representada tiene su domicilio en Avenida Lomas Verdes número 825, oficina 59, Mezanine, Lomas Verdes 3ª Sección, Ciudad López Mateos, C.P. 53120, Municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.



Handwritten signature and blue arrow pointing upwards.

III. AMBAS PARTES DECLARAN:

- III.1. Que están de acuerdo en que los apartados, títulos e incisos del presente contrato, únicamente se asignan para fines de claridad y de referencia y de ninguna manera se consideran como interpretación de condiciones del texto de este contrato.
- III.2. Que se reconocen la personalidad y facultades con las que se ostentan y manifiestan que las facultades con que actúan no les han sido revocadas o modificadas en forma alguna, por lo que están conformes en obligarse de acuerdo a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO. El INSTITUTO FONACOT encomienda al PRESTADOR y éste se obliga a llevar a cabo la prestación del servicio de elaboración/levantamiento físico y análisis de estudios de mercado para el INSTITUTO FONACOT, de conformidad con la descripción y especificaciones contenidas en la Propuesta Técnica del PRESTADOR (que incluye los anexos de las oficinas por región, domicilios de las oficinas del INSTITUTO FONACOT y Plan de Trabajo Propuesto 2017 y 2018) que en su conjunto se agrega al presente contrato como ANEXO I, y la Propuesta Económica del PRESTADOR que se agrega al presente contrato como ANEXO II, los cuales una vez rubricados por las partes, formarán parte integrante del mismo; para lo cual el PRESTADOR pondrá toda su experiencia y capacidad, dedicándole todo el tiempo que sea necesario.

SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. El servicio de elaboración/levantamiento físico y análisis de estudios de mercado para el INSTITUTO FONACOT, deberá realizarse conforme a los siguientes objetivos generales:

- Estudio Cualitativo en oficinas del Instituto FONACOT para evaluación del proceso de servicio

Crear un monitoreo constante en todas las oficinas para evaluar los procesos de servicio para lograr obtener nuevas áreas de desarrollo, y mejores prácticas y replicarlas en las oficinas a Nivel Nacional.

- Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y de productos en oficinas del Instituto FONACOT

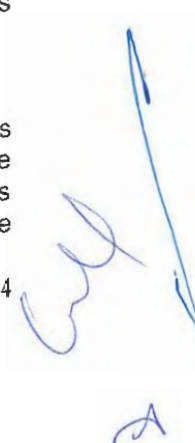
Evaluar los materiales de comunicación que reciben los trabajadores usuarios y no usuarios del crédito FONACOT, el estudio solo evaluará los materiales de los productos y de las campañas de promoción en ningún momento se evaluarán los materiales de comunicación de la campaña Institucional.

- Estudio Cualitativo a canales de originación/servicio del Instituto FONACOT

Evaluar la percepción (ventajas y desventajas) de los diferentes canales de contacto que tienen los trabajadores usuarios y no usuarios para evaluar la experiencia y efectividad en cada uno de ellos.

- Estudio Cualitativo de Imagen en oficinas del Instituto Fonacot

Realizar un mapeo de todas las oficinas para desarrollar un manual de imagen/identidad de todas las oficinas del Instituto FONACOT que posteriormente apoyen para crear una campaña de identidad en las oficinas. Con este estudio se busca conocer a detalle las características de las oficinas: fachada, tipos de infraestructura para colocación de materiales de campañas de promoción y condiciones de mobiliario en general.



- Estudio Cuantitativo a Trabajadores usuarios del crédito FONACOT

Identificar las ventajas y desventajas en usuarios del crédito FONACOT para que aporten a la planeación de estrategias de colocación y/o mejoras en los procesos actuales para incrementar el número de usuarios nuevos así como la permanencia de los usuarios recurrentes.

- Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo afiliados al Instituto FONACOT

Identificar con el personal de Recursos Humanos de Centros de Trabajo afiliados la percepción del crédito FONACOT, ventajas y desventajas para poder obtener un mapeo de las principales buenas prácticas que realizan los Centros de Trabajo con colocación de créditos FONACOT.

- Benchmark: Comparativos con Instituciones Financieras


Evaluar a la competencia directa en créditos de nómina y créditos personales para monitorear los cambios en el mercado actual vs la oferta del crédito FONACOT.

El administrador del contrato podrá modificar en caso de ser necesario los objetivos en los estudios/monitoreos sin que afecte el servicio en sí de los estudios/monitoreos, mismos que serán notificados por escrito en las juntas de planeación antes del arranque de los estudios 2017 y 2018, sin que afecte el costo de los mismos.

ESTUDIOS POR AÑO	METODOLOGÍA	# MONITOREOS POR TOTAL CONTRATACIÓN	# MONITOREOS POR AÑO	TARGET
Estudios Cualitativo en oficinas del Instituto FONACOT para evaluación del proceso de servicio	Cualitativo	6 Monitoreos	3 Monitoreos	Oficinas
Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y de productos en oficinas del Instituto FONACOT	Cuantitativo	8 Monitoreos	4 Monitoreos	Trabajadores Usuarios y No Usuarios
Estudio Cualitativo a canales de originación/servicio del Instituto FONACOT	Cualitativo	2 Monitoreos	1 Monitoreo	Trabajadores Usuarios Nuevos y Recurrentes
Estudio Cualitativo de imagen en oficinas del Instituto FONACOT	Cualitativo	2 Monitoreos	1 Monitoreo	Oficinas
Estudio Cuantitativo a trabajadores usuarios del crédito FONACOT	Cuantitativo	2 Monitoreos	1 Monitoreo	Trabajadores Usuarios Nuevos y Recurrentes
Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo afiliados al Instituto FONACOT	Cuantitativo	2 Monitoreos	1 Monitoreo	Personal de Recursos Humanos de CT's
Benchmark: Comparativos con Instituciones Financieras	Cualitativo	10 Monitoreos	5 Monitoreos	Bancos e Instituciones Financieras con créditos personasles/nómina
Totales		32	16	

Estudio - Estudio Cualitativo en oficinas del Instituto FONACOT para evaluación del proceso de servicio

Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 para diagnóstico y el segundo en 2018 para actualización, continuidad y monitoreo como a continuación se detalla:



El servicio del estudio comprenderá:

6 Monitoreos por servicio, es decir, 3 monitoreos por año.

La duración máxima para la ejecución de cada monitoreo será de 5 semanas más un día hábil para la entrega de resultados, la ejecución de los monitoreos consecuentes al monitoreo #1 del 2017 y monitoreo #1 del 2018 será posterior a 5 días naturales a la entrega de resultados.

Cada monitoreo consistirá en visitar todas las oficinas del Instituto FONACOT que se incluyen y forma parte de la Propuesta Técnica del PRESTADOR, que como ANEXO número II se agrega al presente contrato, y deberá considerar la participación de 3 *Mystery Shoppers* por Dirección Fonacot en cada monitoreo, el listado de las oficinas del Instituto FONACOT (90 oficinas que se entregaran al licitante).

Lineamientos del Estudio

- Tiempos de servicio/espera desde la entrada del trabajador hasta el tiempo en el que es atendido por personal del Instituto FONACOT
- Detección y mapeo del proceso que llevan los analistas FONACOT para atención de los trabajadores
- Detección de nivel de conocimiento del crédito FONACOT del trabajador inmediatamente después de haber obtenido información y/o el crédito

Estudio - Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y de productos en oficinas del Instituto FONACOT

Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 para diagnóstico y el segundo en 2018 para actualización, continuidad y monitoreo como a continuación se detalla:

El servicio del estudio comprenderá

8 monitoreos por servicio, se realizarán 14,400 encuestas cara a cara por el servicio en total, sin embargo, se realizarán 4 monitoreos en el año 2017 y 4 monitoreos en el año 2018 y en cada monitoreo 1,800 encuestas. La duración máxima para la ejecución de cada estudio será de 5 semanas más un día hábil para la entrega de resultados, la ejecución de los estudios consecuentes al monitoreo #1 del 2017 y monitoreo #1 del 2018 será posterior a 5 días naturales a la entrega de resultados.

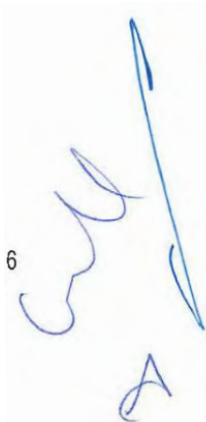
Por Región se seleccionarán 2 oficinas con 150 encuestas a cada oficina del Instituto FONACOT. En total se deberán realizar 300 encuestas por Región en cada monitoreo.

Las oficinas que pertenecen a cada región se incluyen y forma parte de la Propuesta Técnica del PRESTADOR, que como ANEXO número I se agrega al presente contrato.

Lineamientos del Estudio

- Agrados/Desagrados
- Nivel de Entendimiento
- Credibilidad
- Hábitos psicosociales
- Hábitos de exposición a medios de comunicación publicitarios
- Percepción del Instituto FONACOT
- Percepción y evaluación a elementos importantes de la comunicación
- Condiciones sociodemográficas de los trabajadores

6



- Detección si la comunicación y los medios que se utilizan en la difusión impactan en su decisión para solicitar un crédito FONACOT.

Estudio - Estudio Cualitativo a canales de origenación/servicio del Instituto FONACOT

Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 para diagnóstico y el segundo en 2018 para actualización, continuidad y monitoreo como a continuación se detalla:

El servicio del estudio comprenderá:

Dos monitoreos por servicio, un solo monitoreo por año, la cual consistirá en realizar 1,200 entrevistas a profundidad en total por servicio, es decir, 600 entrevistas en el año 2017 y 600 entrevistas en el año 2018. La duración máxima para la ejecución del estudio será de 13 semanas, el último día será para la entrega de resultados.

Por Región se seleccionarán 2 oficinas y se aplicarán 50 entrevistas a profundidad en cada oficina. En total se deberán realizar 100 entrevistas por Región cada año.

Las oficinas que pertenecen a cada región se incluyen y forma parte de la Propuesta Técnica del PRESTADOR, que como ANEXO número I se agrega al presente contrato.

Lineamientos del Estudio

- Evaluación de percepción de:
 - o Unidades de Trámites y Servicios (UTyS)
 - o Página de Internet
 - o *Call Center*
 - o Crédito Seguro
- Por cada canal mencionado anteriormente se evaluará:
 - o Percepción de Imagen
 - o Tiempos de servicio / respuesta
 - o Usabilidad
 - o Nivel de entendimiento / Conocimiento
 - o Nivel de recordación de la información proporcionada
 - o Áreas de oportunidad
 - o Fortalezas

Estudio - Estudio Cualitativo de Imagen en oficinas del Instituto Fonacot

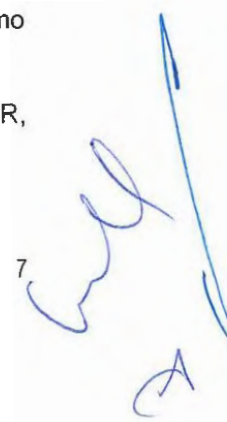
Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 para diagnóstico y el segundo en 2018 para actualización, continuidad y monitoreo como a continuación se detalla:

El servicio del estudio comprenderá:

Dos monitoreos por servicio, un solo monitoreo por año, el cual consistirá en realizar el levantamiento de imagen en todas las oficinas del Instituto FONACOT (90 oficinas cada año). La duración máxima para la ejecución del estudio en cada año será de 8 semanas y media, el último día será para la entrega de resultados.

Los domicilios de las oficinas se incluyen y forma parte de la Propuesta Técnica del PRESTADOR, que como ANEXO número I se agrega al presente contrato.

Lineamientos de la Investigación



- Fachada
 - Identificación de la oficina
 - Tipo de Logotipo e Identificación
 - Condiciones del Identificador
 - Limpieza
- Materiales de Comunicación
 - Ubicación de Materiales
 - Tipo de Materiales
 - Condiciones de Materiales
- Mobiliario
 - Tipos y Condiciones de mobiliario para servicio al clientes
- Personal
 - Uniforme
 - Identificador de asesores

Estudio - Estudio Cuantitativo a Trabajadores usuarios del crédito FONACOT

Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 para diagnóstico y el segundo en 2018 para actualización, continuidad y monitoreo como a continuación se detalla:

El servicio del estudio comprenderá:

Dos monitoreos por servicio, el cual consistirá en realizar 16,200 encuestas telefónicas, un monitoreo por año. En el año 2017 se realizarán 8,100 encuestas y 8,100 en el año 2018 a usuarios del crédito FONACOT. La duración máxima para la ejecución del estudio en cada año será de 13 semanas, el último día será para la entrega de resultados.

Se realizarán 90 encuestas telefónicas por oficina (90 Oficinas)

Los domicilios de las oficinas se incluyen y forma parte de la Propuesta Técnica del PRESTADOR, que como ANEXO número I se agrega al presente contrato.

Lineamientos de la Investigación

- Evaluación y mapeo del entendimiento del proceso de servicio
- Evaluación de Satisfacción
 - Imagen
 - Tiempo de servicio y espera en oficinas del Instituto FONACOT
 - Atención en oficinas del Instituto FONACOT
 - Tiempos de respuesta
 - Métodos de información y originación – evaluar nivel de conocimiento que los trabajadores tienen
 - Detección de Áreas de Oportunidad y Fortalezas

Estudio - Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo afiliados al FONACOT

Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 para diagnóstico y el segundo en 2018 para actualización, continuidad y monitoreo como a continuación se detalla:

El servicio del estudio comprenderá:



Dos monitoreos por servicio, un solo monitoreo por año, el cual consistirá en realizar 3,600 encuestas telefónicas: en el año 2017 se realizarán 1,800 encuestas y en el año 2018 1,800 encuestas a personal de Recursos Humanos de Centros de Trabajo afiliados al Instituto FONACOT. La duración máxima para la ejecución del estudio en cada año será de 10 semanas, el último día será para la entrega de resultados.

Se realizarán 20 encuestas por oficinas (90 oficinas) en cada año.

Toda vez que son encuestas telefónicas, el Administrador del Contrato entregará la información al PRESTADOR, para la correcta ejecución del estudio.

Lineamientos del Estudio

- Percepción y satisfacción del crédito FONACOT (beneficios y valores) para el centro de trabajo y para sus trabajadores identificando pros y contras
- Mapeo del proceso de afiliación (entendimiento), identificar si el personal que está siendo entrevistado es quien realizó el proceso y que tanto conoce la operación.
- Identificar quienes son las áreas y personal que participa en la promoción del crédito FONACOT
- Mapeo del proceso de promoción a sus trabajadores, qué otros créditos les ofrecen a sus trabajadores sólo si aplica.
- Conocimiento del proceso de pago al FONACOT, identificando pros y contras.
- Entender cuáles son las mejores prácticas en los centros de trabajo para la colocación de créditos,
- Identificar los inhibidores más importantes para la colocación de créditos.

Estudio - *Benchmark*: Comparativos con Instituciones Financieras

Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 y el segundo en 2018 como parte de la continuidad, y actualización de hallazgos y cambios en la Banca.

El servicio del estudio comprenderá:

10 monitoreos por servicio, es decir, 5 monitoreos en el año 2017 y 5 monitoreos en el año 2018, los cuales consistirán en evaluar por cada monitoreo 10 Instituciones Financieras con la participación de 10 *Mystery Shoppers* en cada medición en cada año. La duración máxima de cada monitoreo será de 5 semanas, más un día hábil para la entrega de resultados, la ejecución de los monitoreos consecuentes será posterior a 5 días naturales a la entrega de resultados del primer monitoreo en 2017 y del primer monitoreo en 2018.

Lineamientos del Estudio

- Monto mínimo y máximo que pueden solicitar los clientes
- Tipo de Crédito
- Requisitos de contratación
- Tiempos de contratación y/o autorización
- Frecuencia de pago del crédito
- Canales de pago
- Medios de contratación
- Seguros: Vida / Desempleo (costos)
- Ingresos mínimos comprobables
- Edad de contratación
- Antigüedad laboral
- Plazos



- Medios de acceso
- Beneficios
- Comisiones Públicas
- Costo por Apertura
- Tasa de interés: Nominal y/o Real
- CAT
- Prepagos
- Modelo de atención incluyendo medios de contratación
- Promociones Actuales
- Experiencia de Contratación
- Intereses (Tasas Aplicables)
- Intereses Moratorios
- Contratos
- Medios de Originación

TERCERA. COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS ENTREGABLES. El administrador del contrato un día hábil posterior a la notificación de fallo realizará una junta con el PRESTADOR con el Plan de Trabajo que presentó en las oficinas del Instituto FONACOT ubicadas en Insurgentes Sur No. 452, Piso 5, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México, (El Plan de Trabajo propuesto para 2017 y 2018 se incluyen y forma parte de la Propuesta Técnica del PRESTADOR, que como ANEXO número I se agrega al presente contrato) donde a su vez se definirán los tiempos para la entrega de la información por parte del administrador del contrato:

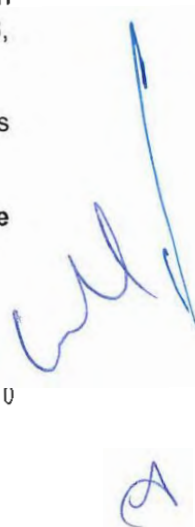
- Oficinas seleccionadas según aplique para cada estudio/monitoreo (El directorio de oficinas por Región y domicilios de las oficinas del INSTITUTO FONACOT se incluyen y forma parte de la Propuesta Técnica del PRESTADOR, que como ANEXO número I se agrega al presente contrato)
- Definición de tiempos e información requerida por parte del licitante para la entrega de *BRIEF's* por parte del administrador del contrato. Para que el administrador del contrato elabore cuestionarios/encuestas/guías de información según aplique para cada estudio
- Definición de tiempos para elaborar y otorgar Vo.Bo. de Instrumentos anteriormente mencionados
- Autorización de tiempos para el arranque de cada estudio
- Definición de fecha para junta para el arranque de los estudios 2018, como sugerencia inicial se menciona que el arranque de los estudios se realizarán a partir del mes de enero 2018.

El administrador del contrato podrá modificar en caso de ser necesario los objetivos en los estudios/monitoreo sin que esto afecte el objetivo general del estudio, mismos que serán notificados por escrito en las juntas de planeación antes del arranque de los estudios 2017 y 2018, sin que afecte el costo de los mismos.

CUARTA. ENTREGABLES. Los resultados se entregarán en presentación junto con los resultados obtenidos en formato físico y electrónico USB.

Estudio Cualitativo en oficinas del Instituto FONACOT para evaluación del proceso de servicio

- 1.-Monitoreo #1 2017
- Diagnóstico inicial



- Propuesta de Modelo de Gestión para oficinas
- Mapeo del Proceso de servicio y niveles de atención
- Medición de los tiempos de respuestas y eficiencias del proceso
- Evidencias Fotográficas de los *Mystery shoppers* como mínimo el 10% por cada monitoreo

2.- Monitoreo #2 2017

- Mapeo del Proceso de servicio y niveles de atención
- Medición de los tiempos de respuestas y eficiencias del proceso
- Evidencias Fotográficas de los *Mystery shoppers* como mínimo el 10% por cada monitoreo

3.- Monitoreo #3 2017

- Mapeo del Proceso de servicio y niveles de atención
- Medición de los tiempos de respuestas y eficiencias del proceso
- Propuesta de Modelo paramétrico para dar seguimiento al modelo de gestión y validar su cumplimiento
- Evidencias Fotográficas de los *Mystery shoppers* como mínimo el 10% por cada monitoreo

4.- Monitoreo #1 2018

- Diagnóstico inicial
- Mapeo del Proceso de servicio y niveles de atención
- Medición de los tiempos de respuestas y eficiencias del proceso con base en las mejoras del proceso
- Evidencias Fotográficas de los *Mystery shoppers* como mínimo el 10% por cada monitoreo

5.- Monitoreo #2 2018

- Mapeo del Proceso de servicio y niveles de atención
- Medición de los tiempos de respuestas y eficiencias del proceso
- Evidencias Fotográficas de los *Mystery shoppers* como mínimo el 10% por cada monitoreo

6.- Monitoreo #3 2018

- Mapeo del Proceso de servicio y niveles de atención
- Medición de los tiempos de respuestas y eficiencias del proceso
- Evidencias Fotográficas de los *Mystery shoppers* como mínimo el 10% por cada monitoreo

Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y de productos en oficinas del Instituto FONACOT

7 a 14 .- Entregables 4 por año para cada monitoreo en ambos años

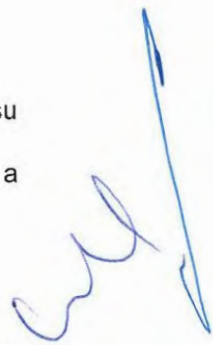
- Presentación de Resultados y Análisis
- Evidencias Fotográficas de los encuestadores como mínimo el 10% por cada monitoreo

Estudio Cualitativo a canales de origenación/servicio del Instituto FONACOT**15.- Monitoreo 2017**

- Diagnóstico en presentación y resultados obtenidos
- Propuesta de Modelo paramétrico para dar seguimiento al modelo de gestión y validar su cumplimiento
- Evidencias Fotográficas de los encuestadores como mínimo el 10% de las entrevistas a profundidad aplicadas

16.- Monitoreo 2018

- Entrega de resultados obtenidos con el análisis del modelo paramétrico aplicado



- Entrega de Modelo de Variables para años consecutivos
- Evidencias Fotográficas de los encuestadores como mínimo el 10% de las entrevistas a profundidad aplicadas

Estudio Cualitativo de Imagen en oficinas del Instituto Fonacot

17.- Monitoreo 2017

- Presentación Analítica de las áreas de oportunidad – Diagnóstico
- Lineamientos para creación de manual de imagen estandarizado por tipología
- Manual de Imagen propuesto por tipología
- Reporte Fotográfico actual por Dirección

18.- Monitoreo 2018

- Presentación analítica con base en el Manual de Imagen propuesto en 2017 – Hallazgos
- Reporte Fotográfico actual por Dirección

Estudio Cuantitativo a Trabajadores usuarios del crédito FONACOT

19.- Monitoreo 2017

- Presentación Analítica de las áreas de oportunidad y del análisis multivariado de árboles de decisión al momento de contratar un crédito– Diagnóstico
- Diferenciación del proceso y percepción entre la originación en Direcciones antes de Crédito Seguro y después
- Lineamientos para la medición de la satisfacción del crédito

20.- Monitoreo 2018

- Presentación Analítica de las áreas de oportunidad y del análisis multivariado de árboles de decisión al momento de contratar un crédito– Evaluación después de aplicar los lineamientos para la satisfacción del crédito
- Diferenciación del proceso y percepción entre la originación en Direcciones antes de Crédito Seguro y después

Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo afiliados al FONACOT

21.- Monitoreo 2017

- Diagnóstico en presentación y resultados obtenidos
- Estrategias propuestas con análisis correspondiente

22.- Monitoreo 2018

- Presentación y resultados obtenidos con la comparativa vs 2017 aplicando las estrategias que se entregaron en el monitoreo 2017.

Benchmark: Comparativos con Instituciones Financieras

23 a 32.- Entregables 5 por año.

- Presentación Analítica en cada monitoreo junto con los puntos mencionados en los lineamientos que apliquen y que cuente la Institución Financiera monitoreada.
- Comparativo analítico de tasas y movimiento de las mismas en cada monitoreo

QUINTA. PRECIOS UNITARIOS. El INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR por los servicios a que se refiere el presente vínculo jurídico, los precios unitarios que se detallan en la Propuesta Económica del PRESTADOR que como ANEXO II se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del mismo.



Los precios son en moneda nacional y serán considerados fijos hasta que concluya la relación contractual, debiendo incluir el PRESTADOR todos los costos involucrados considerando todos los conceptos del servicio que requiere el INSTITUTO FONACOT, por lo que el PRESTADOR no podrá agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

Asimismo, el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, no pagará al PRESTADOR aquellos servicios solicitados y no proporcionados.

SEXTA. MONTO TOTAL DEL CONTRATO. Por la totalidad de los servicios efectivamente devengados a que se refiere el presente contrato, el INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR la cantidad de \$20'900,527.06 (Veinte millones novecientos mil quinientos veintisiete pesos 06/100 M. N.) más el Impuesto al Valor Agregado, en términos de la oferta económica del PRESTADOR.

Si el PRESTADOR realiza trabajos por mayor valor del indicado, independientemente de la responsabilidad en que incurra por la ejecución de los trabajos excedentes, no tendrá derecho a reclamar pago alguno por ello.

SÉPTIMA. EJERCICIO PRESUPUESTAL. El PRESTADOR recibirá por los servicios prestados durante los ejercicios fiscales 2017 y 2018, las cantidades en Moneda Nacional que a continuación se describen, más el Impuesto al Valor Agregado:

2017	2018	TOTAL
\$10'450,263.53	\$10'450,263.53	\$20'900,527.06

La ejecución y pago del servicio, estarán sujetos a la disponibilidad del presupuesto que sea autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para cada ejercicio fiscal y al oficio de Liberación del Presupuesto que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, emita al INSTITUTO FONACOT por los periodos del 2017 y 2018. No habrá penalización de ningún tipo para el INSTITUTO FONACOT, en caso de que ocurra alguna variación por asignación y cuantía menor en los presupuestos que aprueben las autoridades mencionadas en este párrafo, que impida la continuidad del servicio objeto de este contrato, para cualquiera de los ejercicios fiscales.

OCTAVA. FORMA DE PAGO. En el presente servicio no se otorgarán anticipos. Para que la obligación de pago se haga exigible, el PRESTADOR deberá presentar a partir del día hábil siguiente a la prestación de los servicios y presentación de los entregables, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación, el PRESTADOR deberá emitir comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), que son facturas electrónicas que el PRESTADOR pondrá a disposición del INSTITUTO FONACOT en archivo XML (archivo electrónico del comprobante fiscal digital por Internet) y de manera adicional entregará la representación de las factura electrónica en un documento impreso en papel, esta última debidamente sellada y firmada por el Administrador del Contrato, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

El INSTITUTO FONACOT cubrirá al PRESTADOR la cantidad señalada en la cláusula que antecede, en 16 pagos contra entregables en el año 2017 y 16 pagos contra entregables en el año 2018, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta número

posterior a la presentación de la factura correspondiente, la cual deberá contener los requisitos de ley y contar con el visto bueno del administrador del contrato.

Eliminado: cuarto y quinto renglón del último párrafo.
Datos de la Cuenta Bancaria (No. de Cuenta, CLABE, Sucursal y Plaza)
Fundamento Legal: artículo 116 tercer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículos 46 y 142 de la Ley de Instituciones de Crédito y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como los lineamientos Trigésimo Octavo fracción III y Cuadragésimo Segundo fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.
Motivación: Por tratarse de Información que identifica un Secreto Bancario.

El PRESTADOR podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la institución bancaria citada en esta cláusula, siempre que dé aviso al INSTITUTO FONACOT por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la presentación de la factura.

NOVENA. PAGOS. Para el pago de los servicios efectivamente proporcionados, el PRESTADOR deberá entregar lo siguiente:

- a. 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, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara, concepto identificado conforme a lo estipulado en el contrato, descripción: estudio/monitoreo entregado. Dichos comprobantes serán entregados en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, 4° piso, en la oficina de la Dirección de Tecnologías de la Información, en un horario de labores de lunes a viernes de 9:00 a las 15:00 horas y en el caso de la factura enviar al siguiente correo electrónico: alejandro.landin@fonacot.gob.mx con copia al correo jezabel.bueno@fonacot.gob.mx
- b. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para efectos de contabilizar el plazo a que hace referencia el primer párrafo del artículo 51 de la Ley mencionada, se tendrán como recibidos los comprobantes fiscales citados en el inciso anterior que reúnan los requisitos fiscales correspondientes, a partir de que el PRESTADOR los entregue al INSTITUTO FONACOT, al momento de concluir la prestación total o parcial del servicio, conforme a los términos del contrato celebrado y el INSTITUTO FONACOT los reciba a satisfacción, en los términos de los lineamientos que emita la Secretaría de la Función Pública para promover la agilización del pago.

Dentro de los veinte días naturales contados a partir de la entrega de los comprobantes fiscales, previa prestación de los servicios, en los términos del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT deberá requerir en su caso, al PRESTADOR, la corrección de errores o deficiencias contenidos en dichos comprobantes fiscales que reúnan los requisitos fiscales correspondientes; tramitar el pago de esos comprobantes fiscales y realizar el pago al PRESTADOR.

El INSTITUTO FONACOT dará al PRESTADOR la opción de recibir el pago por medios electrónicos.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 del Reglamento referido, en caso de que los comprobantes fiscales entregados por el PRESTADOR para su pago, presenten errores o deficiencias, el INSTITUTO FONACOT dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al PRESTADOR las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el PRESTADOR presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA. VIGENCIA. La vigencia del presente contrato será del 30 de junio del año 2017 al 30 de septiembre del año 2018, la cual será forzosa para el PRESTADOR y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT.

Si terminada la vigencia de este contrato el INSTITUTO FONACOT tuviera la necesidad de seguir utilizando los servicios del PRESTADOR, se requerirá la celebración de un nuevo contrato.



DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. El PRESTADOR garantizará el cumplimiento del presente contrato, entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, póliza de fianza expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INSTITUTO FONACOT), por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo a erogar en el ejercicio fiscal 2017, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, renovando la garantía en el ejercicio fiscal 2018, bajo las mismas condiciones que se describen en la presente cláusula, por el monto máximo que se ejercerá en el mismo, las cuales deberán presentarse al INSTITUTO FONACOT a más tardar dentro de los primeros diez días naturales de cada ejercicio fiscal, de conformidad con el artículo 87 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, bajo las mismas condiciones que se describen en la presente cláusula.

Esta garantía permanecerá bajo custodia del INSTITUTO FONACOT y su devolución se hará a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, mediante autorización por escrito, una vez que se hayan satisfecho las obligaciones materia de contratación a cargo del PRESTADOR, en los términos y condiciones establecidos.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando la forma de garantía sea mediante fianza, la póliza de fianza correspondiente deberá contener en su texto, como mínimo, las siguientes previsiones:

- a) Que cada una de las fianzas se otorgan atendiendo a las estipulaciones contenidas en el contrato celebrado entre la empresa denominada **LS SERVICIOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.**, y el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, derivado del procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta No. LA-014P7R001-E294-2017.
- b) Que para cancelar cada una de las fianzas, será requisito contar con las constancias de cumplimiento total de las obligaciones contractuales de cada ejercicio presupuestal, para lo cual se requerirán las respectivas manifestaciones expresas y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que cada una de las fianzas permanecerán vigente durante el cumplimiento de la obligación que garanticen por cada uno de los ejercicios presupuestales y continuarán vigentes en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme.
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en dicha Ley.

Que la institución afianzadora otorga expresamente y en forma automática, sin necesidad de que medie aviso, su consentimiento en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, en caso de que el INSTITUTO FONACOT decida otorgar prórrogas y/o esperas al PRESTADOR.



En el supuesto de rescisión de este contrato por causas imputables al PRESTADOR, la fianza se hará exigible de inmediato sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente.

DÉCIMA SEGUNDA. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. Cada una de las fianzas a que se refiere la cláusula que antecede, serán canceladas por el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, una vez que el PRESTADOR demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato; para cancelar cada una de las fianzas serán indispensables las constancias de cumplimiento total de las obligaciones, donde conste la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT en ese sentido, con fundamento en el artículo 103, fracción I, inciso b), del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA TERCERA. El PRESTADOR se compromete ante el INSTITUTO FONACOT a responder por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar el ejercicio del presente contrato y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización.

DÉCIMA CUARTA. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR. El PRESTADOR se obliga a:

- a) Cumplir totalmente y a satisfacción del INSTITUTO FONACOT con el servicio objeto del presente contrato.
- b) Contar con el personal profesional y técnicos especializados en el ramo, suficiente para la ejecución, operación y supervisión continua de los servicios.
- c) Mantener el nivel de experiencia y especialidad que señaló tener el personal propuesto para realizar los servicios.

DÉCIMA QUINTA. CALIDAD DEL SERVICIO. EL PRESTADOR quedará obligado ante el INSTITUTO FONACOT a responder de la calidad de los servicios prestados así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el presente contrato, 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, y equipos suficientes y adecuados, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios objeto del presente contrato sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción del INSTITUTO FONACOT.

El Administrador del Contrato cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto del presente contrato informándole al PRESTADOR 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.

El PRESTADOR, para efectos de la prestación de los servicios, deberá contar con las certificaciones ISO 9001, ISO 20252, AMAI y ESOMAR, con fechas de certificación no menores a 2016; así como cumplir con las demás normas oficiales mexicanas, las normas mexicanas y 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 PRESTADOR manifiesta su conformidad para que el INSTITUTO FONACOT supervise los servicios que se compromete a proporcionar. Dicha supervisión no exime ni libera al PRESTADOR de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud de este contrato.

El INSTITUTO FONACOT podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, obligándose el PRESTADOR en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para el INSTITUTO FONACOT.

DÉCIMA SEXTA. OBSERVACIONES AL SERVICIO. Convienen las partes en que el INSTITUTO FONACOT queda facultado para hacer las observaciones que estime pertinentes para el mejor desarrollo del servicio objeto de este contrato, las cuales serán atendidas de inmediato por el PRESTADOR.

DÉCIMA SÉPTIMA. IMPUESTOS Y DERECHOS. Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la contratación de los servicios, serán pagados por cada una de las partes, según corresponda, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

DÉCIMA OCTAVA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. El PRESTADOR no podrá en forma alguna ceder ni transferir en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados de este contrato, salvo los derechos de cobro, mismos que sólo podrán ser cedidos con la aceptación expresa que por escrito otorgue el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR, conforme a lo establecido en el último párrafo del artículo 46, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA NOVENA. MODIFICACIONES. El INSTITUTO FONACOT con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá incrementar el monto del contrato o la cantidad de los servicios, siempre que las modificaciones no rebasen en su conjunto, el veinte por ciento del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente en los mismos, dentro de su vigencia, y que el precio sea igual al pactado originalmente en el contrato que se modifique.

Por lo que se refiere a la vigencia, ésta podrá ser ampliada, siempre que no se rebase el primer trimestre del ejercicio fiscal siguiente y resulte indispensable para no interrumpir la operación regular del INSTITUTO FONACOT, de conformidad con lo establecido el artículo 92 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y último párrafo del artículo 146 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

VIGÉSIMA. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES. Conforme a lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y primer párrafo del artículo 96 de su Reglamento, en caso de atraso en el cumplimiento de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el PRESTADOR queda obligado a pagar por concepto de pena convencional, las siguientes cantidades:

Un monto equivalente al 2% (dos por ciento) del monto total del contrato sin IVA, por cada día natural de atraso en el inicio de la prestación del servicio, hasta su cumplimiento a entera satisfacción del INSTITUTO FONACOT.

Un monto equivalente al 1% (uno por ciento) del costo antes de IVA, del estudio/monitoreo que aplique por cada día natural de atraso de actividad no ejecutada y entregables no recibidos en tiempo y forma conforme a lo estipulado en el plan de trabajo autorizado por el Administrador del Contrato y el PRESTADOR.



Cuando el monto total de aplicación de las penas convencionales rebase el 10% del valor total del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato, en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente, al pago que el PRESTADOR deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso. En el entendido de que si el contrato es rescindido no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

Para determinar la aplicación de las penas convencionales, no se tomarán en cuenta las demoras motivadas por caso fortuito o causas de fuerza mayor o cualquier otra causa no imputable al PRESTADOR.

De conformidad con lo dispuesto en la parte final del primer párrafo del artículo 96 del Reglamento citado, la suma de todas las penas convencionales aplicadas al PRESTADOR por ningún concepto podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento del Contrato.

Si en un término de 10 (diez) días naturales persiste el atraso, el INSTITUTO FONACOT podrá rescindir administrativamente el contrato y, en su caso, hará efectiva la fianza para el cumplimiento del contrato.

Para el pago de las penas convencionales, el INSTITUTO FONACOT a través del Administrador del Contrato informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la pena correspondiente, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se hizo acreedor, debiendo el PRESTADOR realizar el pago correspondiente, a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que efectuará el pago, la cual será proporcionada en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Para efectuar este pago, el PRESTADOR contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación. 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.

Ambas partes acuerdan, que aquellas obligaciones que no tengan establecido en el contrato plazo determinado de cumplimiento, no serán objeto de penalización alguna, pero su incumplimiento parcial o deficiente dará lugar a que el INSTITUTO FONACOT deduzca su costo del importe correspondiente.

VIGÉSIMA PRIMERA. DEDUCTIVAS. El INSTITUTO FONACOT aplicará al PRESTADOR deductivas por concepto de deducción al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que incurra el PRESTADOR, respecto a las partidas o conceptos que integran el presente contrato, por la cantidad equivalente al 1% (uno por ciento) del costo antes de IVA del estudio/monitoreo que aplique, por cada día de atraso en el cumplimiento parcial o deficiente de los entregables conforme a lo requerido en el presente contrato y sus anexos; lo anterior de conformidad en el artículo 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento.



El límite de incumplimiento por la aplicación de deductivas, a partir del cual se podrá proceder a rescindir el contrato será del 10% (diez por ciento) del importe total del contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, que corresponde al importe de la garantía de cumplimiento.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SANCIONES. Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato, cuando el PRESTADOR incumpla a cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas a él imputables; teniendo el INSTITUTO FONACOT facultad potestativa para rescindir el presente contrato.

La aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Independientemente de lo anterior, cuando el PRESTADOR incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a él, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves al INSTITUTO FONACOT, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del contrato o durante la vigencia del mismo, se hará acreedor a las sanciones establecidas en los artículos 59 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA TERCERA. PAGOS EN EXCESO. De conformidad con lo previsto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público tratándose de pagos en exceso que haya recibido el PRESTADOR, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa de recargo 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 intereses 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.

VIGÉSIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD LABORAL. El PRESTADOR bajo su más estricta responsabilidad podrá nombrar los auxiliares, especialistas o técnicos que requiera para la prestación del servicio materia del presente contrato, en el entendido de que asumirá 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 como patrón de las personas que en su caso designe como sus auxiliares, especialistas o técnicos para llevar a cabo el objeto del presente contrato, será el único responsable 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 es el único responsable 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 presentare en su contra derivada de su relación contractual con el INSTITUTO FONACOT o, en su caso, contra el INSTITUTO FONACOT por dicho concepto.

En caso de que las personas designadas por el PRESTADOR como sus auxiliares, especialistas o técnicos, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, el PRESTADOR asumirá la responsabilidad, dejando libre al INSTITUTO FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.



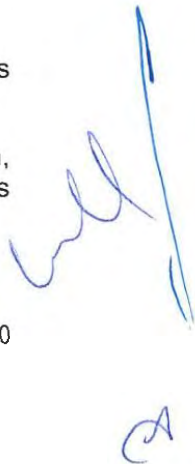
El prestador se obliga a cubrir al INSTITUTO FONACOT los gastos y costas judiciales erogadas por este último, a causa de que concurra cualquier circunstancia planteada en la presente cláusula.

VIGÉSIMA QUINTA. CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. Serán causas de rescisión del presente contrato, sin responsabilidad para EL INSTITUTO FONACOT, si el PRESTADOR:

- A) No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha pactada.
- B) No ejecuta los servicios de conformidad a lo establecido en el presente contrato, o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- C) Suspende injustificadamente los servicios materia del presente contrato.
- D) Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- E) En el caso de sustitución de personal, si éste tiene un nivel inferior al propuesto inicialmente.
- F) Cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.
- G) No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación de los servicios contratados.
- H) Se declara en quiebra o suspensión de pagos o le sobreviene una huelga o por cualquier causa análoga.
- I) Cuando el importe que se haya deducido, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, y
- J) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato.

VIGÉSIMA SEXTA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. El incumplimiento del PRESTADOR a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente contrato, lo hará rescindible en cualquier momento y sin necesidad de juicio o declaración judicial previa, para lo cual el INSTITUTO FONACOT deberá motivar la rescisión en alguna de las causales previstas para tal efecto. Si es el PRESTADOR quien decide rescindir el contrato será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente; lo anterior, con fundamento en lo previsto en los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 y 99 de su Reglamento, bajo el siguiente procedimiento:

1. Se iniciará a partir de que al PRESTADOR le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
2. Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;
3. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá estar debidamente fundada, motivada y comunicada al PRESTADOR dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a lo señalado en el punto 1, y



4. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el INSTITUTO FONACOT por concepto de los servicios recibidos hasta el momento de la rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciere prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del INSTITUTO FONACOT de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

El INSTITUTO FONACOT podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, el INSTITUTO FONACOT 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.

Al no dar por rescindido el contrato, el INSTITUTO FONACOT establecerá con el PRESTADOR otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el supuesto del cuarto párrafo del artículo 54 de la Ley mencionada, el INSTITUTO FONACOT 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.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. TERMINACIÓN ANTICIPADA. El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación al PRESTADOR, cuando por convenir a los intereses del INSTITUTO FONACOT así lo determine; cuando concurren 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 al INSTITUTO FONACOT, quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar al PRESTADOR los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

El PRESTADOR 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 del servicio, según corresponda.

Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del PRESTADOR.

Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento.

VIGÉSIMA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD. Con motivo de la prestación del servicio contratado, el INSTITUTO FONACOT proporcionará al PRESTADOR toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el PRESTADOR se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.



Toda la información y/o documentación que con motivo del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT entregue al PRESTADOR, así como toda la información que el PRESTADOR 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 Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, debiendo el PRESTADOR 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.

VIGÉSIMA NOVENA. UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. Con la información que sea proporcionada al PRESTADOR, éste se obliga a:

- a) Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo del servicio, únicamente para prestar el objeto de este contrato.
- b) Limitar la revelación de la información y documentación a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla, haciéndose responsable del uso que dichas personas puedan hacer de la misma.
- c) No hacer copias de la información, sin la autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- d) No revelar a ningún tercero la información sin la previa autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- e) Una vez concluida la vigencia del presente contrato, el PRESTADOR entregará al INSTITUTO FONACOT todo el material y copias que contenga la información confidencial recabada o que le haya sido proporcionada por el INSTITUTO FONACOT, así como la documentación e información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida con motivo del desempeño de sus actividades materia de contratación.

TRIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS. El PRESTADOR se obliga con el INSTITUTO FONACOT, a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar al INSTITUTO FONACOT o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios contratados viola derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. En tal virtud, el PRESTADOR manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delito, establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor y en la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniere 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 el domicilio previsto en este instrumento al PRESTADOR, 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.

Además, los derechos de autor o en su caso de propiedad industrial que lleguen a generarse por los productos que se deriven de dicha actividad, serán propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, en términos de lo dispuesto por el artículo 45, fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



TRIGÉSIMA PRIMERA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Ninguna de las partes será responsable por cualquier retraso o incumplimiento de este contrato que resulte de caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles al INSTITUTO FONACOT, en la inteligencia de que, una vez superados los dos primeros eventos, se reanudará la prestación de los servicios objeto del presente contrato, si así lo manifiesta el INSTITUTO FONACOT.

Para los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, el PRESTADOR deberá notificar y acreditar dicha situación el INSTITUTO FONACOT previo al vencimiento de las fechas de cumplimiento estipuladas originalmente; igual procedimiento llevará a cabo el INSTITUTO FONACOT, para el caso de que por causas atribuibles a éste, no se cumpla con el servicio en las fechas pactadas, procediéndose a modificar el presente contrato a efecto de diferir la fecha para la prestación de los servicios. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso, lo anterior de conformidad con lo previsto en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

Se entiende por caso fortuito o fuerza mayor, cualquier acontecimiento imprevisible e insuperable que impida a las partes afectadas el cumplimiento de sus obligaciones bajo este contrato, si dicho evento se encuentra más allá del control razonable de dicha parte, y no es resultado de su falta o negligencia, y si dicha parte no ha sido capaz de superar dicho acontecimiento mediante el ejercicio de la debida diligencia. Sujeto a la satisfacción de las condiciones precedentes, el caso fortuito o fuerza mayor incluirá, en forma enunciativa y no limitativa:

- A) Fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones y terremotos;
- B) Incendios;
- C) Guerras, disturbios civiles, motines, insurrecciones y sabotaje;
- D) Huelgas u otras disputas laborales en México, y
- E) Leyes de aplicación general de cualquier autoridad gubernamental.

Queda expresamente convenido que caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos:

- i) Incumplimiento de cualquier obligación contractual de las partes para la realización de los servicios, excepto y en la medida en que dicho retraso en la entrega sea causado por un caso fortuito o fuerza mayor; o
- ii) Cualquier acto u omisión derivados de la falta de previsión por parte de EL PRESTADOR.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Cuando durante la vigencia del contrato sobrevinieran causas de fuerza mayor o de caso fortuito el INSTITUTO FONACOT, podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos servicios efectivamente devengados.

Cuando dicha suspensión obedezca a causas imputables al INSTITUTO FONACOT, el PRESTADOR tendrá derecho al pago de los gastos no recuperables durante el tiempo en que dure esta suspensión.



En cualquiera de los casos anteriores, el plazo de suspensión no podrá ser mayor a 15 (quince) días hábiles, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada de este contrato, previa solicitud del Administrador del mismo.

TRIGÉSIMA TERCERA. PRÓRROGAS Y/O DIFERIMIENTOS. La fecha de inicio o de terminación total de los servicios, podrán ser prorrogadas en los siguientes casos:

- A) Por caso fortuito o fuerza mayor, en este supuesto será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato, y solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan corroborar que dicho evento actualiza los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.
- B) Si el servidor público designado como Administrador del Contrato por el INSTITUTO FONACOT ordena al PRESTADOR la suspensión de la totalidad o parte de los servicios.
- C) Si los servicios no pueden ser realizados o son retrasados debido a cualquier acto u omisión del INSTITUTO FONACOT. En este supuesto, será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato, solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT, inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan acreditar que el evento es imputable al INSTITUTO FONACOT.

En los supuestos establecidos en los incisos A) y C), el Administrador del Contrato analizará la solicitud así como los razonamientos y documentación comprobatoria que presente el PRESTADOR, notificándole por escrito si se concede o no la prórroga, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud del PRESTADOR, la prórroga será formalizada mediante la celebración de un convenio entre las partes.

TRIGÉSIMA CUARTA. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. De conformidad con lo previsto en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Lic. Martín Alejandro Landin Boyer, en su carácter de Subdirector General de Desarrollo de Negocios del Instituto FONACOT, será el encargado de vigilar y administrar el cumplimiento del presente contrato.

TRIGÉSIMA QUINTA. DISCREPANCIA. El PRESTADOR acepta que en caso de discrepancia entre la convocatoria del proceso de contratación o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, de los cuales deriva el presente instrumento, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva.

TRIGÉSIMA SEXTA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DISTINTOS AL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREVISTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO. En principio, la solución de las controversias que pudieran surgir entre el PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT se resolverán siguiendo las disposiciones contenidas en el Título Sexto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, según lo establece el artículo 15 de la ley mencionada.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. PROCEDIMIENTO PARA LA CONCILIACIÓN. El PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en el artículo 77 de la citada ley, podrán en cualquier momento, presentar ante la Secretaría de la Función Pública la solicitud de conciliación, en caso de que hubiere desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, conforme al procedimiento establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la referida ley.



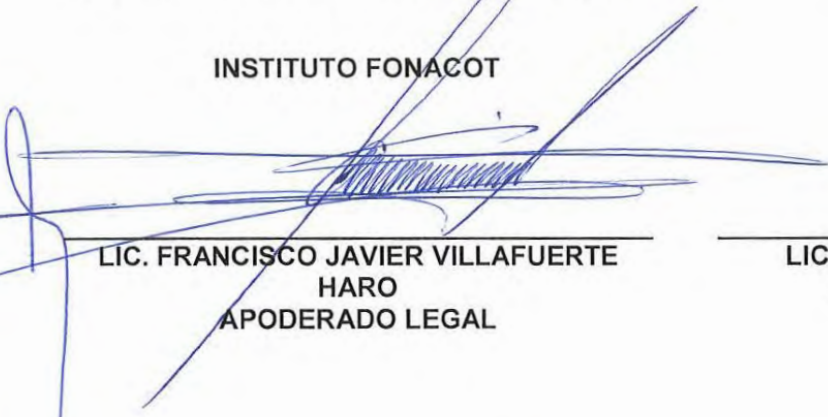
En caso de no someterse a la conciliación mencionada, ambas partes, de común acuerdo podrán someterse a un compromiso arbitral, de conformidad con lo señalado en los artículos 80, 81 y demás relativos y aplicables de dicha ley, 137 de su Reglamento, o en su defecto podrán acudir a los tribunales federales si así lo decidieran.

TRIGÉSIMA OCTAVA. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE. Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes, particularmente a la de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a la Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y sus respectivos Reglamentos, al Código Civil Federal, Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles; así como todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal del INSTITUTO FONACOT resulten aplicables, así como a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, por lo que renuncian al fuero que por razón de sus domicilios presentes y futuros les correspondan o les llegaren a corresponder.

LEIDO EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN EL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y LO FIRMAN, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 30 DE JUNIO DEL 2017, POR TRIPLICADO, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

INSTITUTO FONACOT

EL PRESTADOR



**LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO
APODERADO LEGAL**



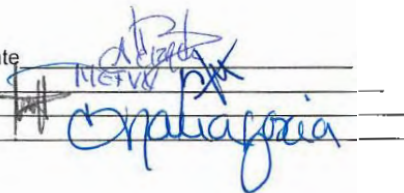
**LIC. MANUEL GENEL PÉREZ
APODERADO LEGAL**

ADMINISTRADOR DE CONTRATO



**LIC. MARTÍN ALEJANDRO LANDIN BOYER
SUBDIRECTOR GENERAL DE
DESARROLLO DE NEGOCIOS**

Contrato No. I-SD-2017-086
Visto Bueno del Área Técnica Requirente
Visto Bueno del Área Contratante
Elaboró: Lic. Leticia Velis Delgadillo
Supervisó: Lic. Dora Nava García



Leticia Velis Delgadillo
Dora Nava García

ANEXO I PROPUESTA TÉCNICA

El presente Anexo consta de 19 páginas que van de la 1 a la 19, las cuales una vez rubricadas por las partes, formarán parte integrante del Contrato I-SD-2017-086.

Visto Bueno del Área Requiriente _____



0000059

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

ANEXO 13

"CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO"

El Instituto FONACOT plasmó sus necesidades de explorar distintos escenarios, áreas, usuarios, en un espectro muy amplio, determinando la metodología conforme a sus interés para generar información estratégica para la toma de decisiones a favor del Instituto FONACOT. La propuesta de LS Servicios y Soluciones, S.A. de C.V. será planteada a detalle dentro del plan de trabajo, metodología y cronogramas presentados dentro de la propuesta técnica.

Dichas necesidades plasmadas por el FONACOT a la letra dicen junto con presiones en la junta de aclaraciones:

I. ANTECEDENTES

El Instituto FONACOT al encontrarse sectorizado a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, colabora en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores formales del país y de sus familias, contribuyendo así; al desarrollo y crecimiento del país. El Plan de Trabajo del Instituto FONACOT está alineado a las acciones definidas por el Gobierno Federal en el Eje Rector México Próspero del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 para implementar estrategias de divulgación para cumplir con la obligatoriedad de la afiliación y dar a conocer las características del crédito FONACOT.

Dentro del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013 – 2018 (PSTPS) establece dentro de su estrategia 3.6, relativa a la protección del salario y la capacidad adquisitiva de los trabajadores y sus familias, cuatro acciones prioritarias, que se registran en la alineación del programa, hacia las cuales el Instituto FONACOT enfocará sus tareas y proyectos estratégicos para contribuir a mejorar la economía familiar.

Con base en el PND y del PSTPS, el Instituto FONACOT estableció en su Programa de Trabajo 2014-2018 cinco objetivos principales:

1. Incrementar la colocación de créditos accesibles y sostenibles a trabajadores formales
2. Integrar a la cadena de valor a cámaras empresariales, sindicatos y entidades gubernamentales, para intensificar la afiliación de centros de trabajo
3. Mejorar la eficiencia operacional
4. Fortalecer financieramente al Instituto a través de la óptima utilización de los recursos
5. Mejorar el servicio a los trabajadores formales del país

De los cuáles con fundamento en el artículo del 64 fracción III del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, la Subdirección General de Desarrollo de Negocios, coordinará y definirá las estrategias de investigación de mercado, para la obtención de inteligencia comercial que sumen al logro de las cinco estrategias mencionadas.

El Instituto FONACOT requiere contar con un servicio especializado para la elaboración/levantamiento físico y análisis de estudios de mercado para implementar estrategias de divulgación para cumplir con la obligatoriedad de la afiliación y dar a conocer las características del crédito FONACOT. Por lo que se realizará la contratación del servicio por 14 estudios de mercado con el siguiente desglose: 7 estudios de mercados en el año 2017 y 7 estudios de mercado en 2018. Al finalizar el servicio se contará con una línea de estrategias con las mejores prácticas obtenidas para dejar líneas de acción en años subsecuentes.

Estudios de Investigación de Mercado que se ejecutarán en 2017 y 2018 en el primer año se realizará un diagnóstico y en 2018 la evaluación de mejores prácticas a los mismos:

- Estudio Cualitativo en oficinas del Instituto FONACOT para evaluación del proceso de servicio
- Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y de productos en oficinas del Instituto FONACOT
- Estudio Cualitativo a canales de Origenación/Servicio del Instituto FONACOT



0000060

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

- Estudio Cualitativo de imagen en oficinas del Instituto FONACOT
- Estudio Cuantitativo a trabajadores usuarios del crédito FONACOT
- Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo afiliados al Instituto FONACOT
- Benchmark: Comparativos con Instituciones Financieras

OBJETIVOS GENERALES DE CADA ESTUDIO

- **Estudio Cualitativo en oficinas del Instituto FONACOT para evaluación del proceso de servicio**
Crear un monitoreo constante en todas las oficinas para evaluar los procesos de servicio para lograr obtener nuevas áreas de desarrollo, y mejores prácticas y replicarlas en las oficinas a Nivel Nacional.

- **Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y de productos en oficinas del Instituto FONACOT**
Evaluar los materiales de comunicación que reciben los trabajadores usuarios y no usuarios del crédito FONACOT, el estudio solo evaluará los materiales de los productos y de las campañas de promoción en ningún momento se evaluarán los materiales de comunicación de la campaña Institucional.

- **Estudio Cualitativo a canales de originación/servicio del Instituto FONACOT**
Evaluar la percepción (ventajas y desventajas) de los diferentes canales de contacto que tienen los trabajadores usuarios y no usuarios para evaluar la experiencia y efectividad en cada uno de ellos.

- **Estudio Cualitativo de Imagen en oficinas del Instituto Fonacot**
Realizar un mapeo de todas las oficinas para desarrollar un manual de imagen/identidad de todas las oficinas del Instituto FONACOT que posteriormente apoyen para crear una campaña de identidad en las oficinas. Con este estudio se busca conocer a detalle las características de las oficinas: fachada, tipos de infraestructura para colocación de materiales de campañas de promoción y condiciones de mobiliario en general.

- **Estudio Cuantitativo a Trabajadores usuarios del crédito FONACOT**
Identificar las ventajas y desventajas en usuarios del crédito FONACOT para que aporten a la planeación de estrategias de colocación y/o mejoras en los procesos actuales para incrementar el número de usuarios nuevos así como la permanencia de los usuarios recurrentes.

- **Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo afiliados al Instituto FONACOT**
Identificar con el personal de Recursos Humanos de Centros de Trabajo afiliados la percepción del crédito FONACOT, ventajas y desventajas para poder obtener un mapeo de las principales buenas prácticas que realizan los Centros de Trabajo con colocación de créditos FONACOT.

- **Benchmark: Comparativos con Instituciones Financieras**
Evaluar a la competencia directa en créditos de nómina y créditos personales para monitorear los cambios en el mercado actual vs la oferta del crédito FONACOT.

El administrador del contrato podrá modificar en caso de ser necesario los objetivos en los estudios/monitoreos sin que afecte el servicio en sí de los estudios/monitoreos, mismos que serán notificados por escrito en las juntas de planeación antes del arranque de los estudios 2017 y 2018, sin que afecte el costo de los mismos.

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere la contratación del Servicio Plurianual para la elaboración/levantamiento físico y análisis de estudios de mercado para el Instituto FONACOT que a continuación se indican:

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



0000061

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT**

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

ESTUDIOS POR AÑO	METODOLOGÍA	# MONITOREOS POR TOTAL CONTRATACIÓN	# MONITOREOS POR AÑO	TARGET
Estudios Cualitativo en oficinas del Instituto FONACOT para evaluación del proceso de servicio	Cualitativo	6 Monitoreos	3 Monitoreos	Oficinas
Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y de productos en oficinas del Instituto FONACOT	Cuantitativo	8 Monitoreos	4 Monitoreos	Trabajadores Usuarios y No Usuarios
Estudio Cualitativo a canales de originación/servicio del Instituto FONACOT	Cualitativo	2 Monitoreos	1 Monitoreo	Trabajadores Usuarios Nuevos y Recurrentes
Estudio Cualitativo de Imagen en oficinas del Instituto FONACOT	Cualitativo	2 Monitoreos	1 Monitoreo	Oficinas
Estudio Cuantitativo a trabajadores usuarios del crédito FONACOT	Cuantitativo	2 Monitoreos	1 Monitoreo	Trabajadores Usuarios Nuevos y Recurrentes
Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo afiliados al Instituto FONACOT	Cuantitativo	2 Monitoreos	1 Monitoreo	Personal de Recursos Humanos de CT's
Benchmark: Comparativos con Instituciones Financieras	Cualitativo	10 Monitoreos	5 Monitoreos	Bancos e Instituciones Financieras con créditos personales/nómina
Totales		32	16	

En la Junta de Aclaraciones se precisó que la segmentación de perfiles se indicará en la Junta de planeación que se menciona en la pág. 72 numeral III. Lugar y Plazo de la prestación del servicio que a la letra dice: el administrador del contrato un día hábil posterior a la notificación de fallo realizará una junta con el licitante ganador con el plan de trabajo que presentó en el acto de apertura, en las oficinas del Instituto FONACOT ubicadas en Insurgentes Sur 452, Piso 5, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, CP 06760, Ciudad de México, donde a su vez se definirán los tiempos para la entrega de la información por parte del administrador del contrato.

Estudio - Estudio Cualitativo en oficinas del Instituto FONACOT para evaluación del proceso de servicio

Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 para diagnóstico y el segundo en 2018 para actualización, continuidad y monitoreo como a continuación se detalla:

El servicio del estudio comprenderá:
6 Monitoreos por servicio, es decir, 3 monitoreos por año.

La duración máxima para la ejecución de cada monitoreo será de 5 semanas más un día hábil para la entrega de resultados, la ejecución de los monitoreos consecuentes al monitoreo #1 del 2017 y monitoreo #1 del 2018 será posterior a 5 días naturales a la entrega de resultados.

Cada monitoreo consistirá en visitar todas las oficinas del Instituto FONACOT que se muestran en el "Anexo A", y deberá considerar la participación de 3 Mystery Shoppers por Dirección Fonacot en cada monitoreo, el listado de las oficinas del Instituto FONACOT (90 oficinas que se entregaran al licitante).

De acuerdo a la Junta de Aclaraciones se precisa que serán 270 Mystery Shopper por cada monitoreo dando un total de 810 anual, y finalmente un total de 1,620 Mystery por total de servicio.

Handwritten signatures and marks in blue ink on the right side of the page.



0000062

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

Lineamientos del Estudio

- Tiempos de servicio/espera desde la entrada del trabajador hasta el tiempo en el que es atendido por personal del Instituto FONACOT
- Detección y mapeo del proceso que llevan los analistas FONACOT para atención de los trabajadores
- Detección de nivel de conocimiento del crédito FONACOT del trabajador inmediatamente después de haber obtenido información y/o el crédito

Estudio - Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y de productos en oficinas del Instituto FONACOT

Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 para diagnóstico y el segundo en 2018 para actualización, continuidad y monitoreo como a continuación se detalla:

El servicio del estudio comprenderá

8 monitoreos por servicio, se realizarán 14,400 encuestas cara a cara por el servicio en total, sin embargo, se realizarán 4 monitoreos en el año 2017 y 4 monitoreos en el año 2018 y en cada monitoreo 1,800 encuestas. La duración máxima para la ejecución de cada estudio será de 5 semanas más un día hábil para la entrega de resultados, la ejecución de los estudios consecuentes al monitoreo #1 del 2017 y monitoreo #1 del 2018 será posterior a 5 días naturales a la entrega de resultados.

Por Región se seleccionarán 2 oficinas con 150 encuestas a cada oficina del Instituto FONACOT.

En total se deberán realizar 300 encuestas por Región en cada monitoreo.

Las oficinas que pertenecen a cada región se muestran en el Anexo 13 A y los domicilios de las oficinas en el Anexo 13 B.

Lineamientos del Estudio

- Agrados/Desagrados
- Nivel de Entendimiento
- Credibilidad
- Hábitos psicosociales
- Hábitos de exposición a medios de comunicación publicitarios
- Percepción del Instituto FONACOT
- Percepción y evaluación a elementos importantes de la comunicación
- Condiciones sociodemográficas de los trabajadores
- Detección si la comunicación y los medios que se utilizan en la difusión impactan en su decisión para solicitar un crédito FONACOT.

En la Junta de Aclaraciones se precisa que se acepta el uso de tabletas o dispositivos móviles en lugar de cuestionarios en papel, sin ser excluyente a lo establecido en la convocatoria.

Estudio - Estudio Cualitativo a canales de originación/servicio del Instituto FONACOT

Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 para diagnóstico y el segundo en 2018 para actualización, continuidad y monitoreo como a continuación se detalla:

El servicio del estudio comprenderá:

Dos monitoreos por servicio, un solo monitoreo por año, la cual consistirá en realizar 1,200 entrevistas a profundidad en total por servicio, es decir, 600 entrevistas en el año 2017 y 600 entrevistas en el año 2018. La duración máxima para la ejecución del estudio será de 13 semanas, el último día será para la entrega de resultados.



0000063

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

Por Región se seleccionarán 2 oficinas y se aplicarán 50 entrevistas a profundidad en cada oficina. En total se deberán realizar 100 entrevistas por Región cada año.

Las oficinas que pertenecen a cada región se muestran en el Anexo A y los domicilios de las oficinas en el Anexo 13 B.

Lineamientos del Estudio

- Evaluación de percepción de:
 - o Unidades de Trámites y Servicios (UTyS)
 - o Página de Internet
 - o Call Center
 - o Crédito Seguro

- Por cada canal mencionado anteriormente se evaluará:
 - o Percepción de Imagen
 - o Tiempos de servicio / respuesta
 - o Usabilidad
 - o Nivel de entendimiento / Conocimiento
 - o Nivel de recordación de la información proporcionada
 - o Áreas de oportunidad
 - o Fortalezas

Estudio - Estudio Cualitativo de Imagen en oficinas del Instituto Fonacot

Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 para diagnóstico y el segundo en 2018 para actualización, continuidad y monitoreo como a continuación se detalla:

El servicio del estudio comprenderá:

Dos monitoreos por servicio, un solo monitoreo por año, el cual consistirá en realizar el levantamiento de imagen en todas las oficinas del Instituto FONACOT (90 oficinas cada año). La duración máxima para la ejecución del estudio en cada año será de 8 semanas y media, el último día será para la entrega de resultados.

Los domicilios de las oficinas en el Anexo 13 B.

Lineamientos de la Investigación

- Fachada
 - Identificación de la oficina
 - Tipo de Logotipo e Identificación
 - Condiciones del Identificador
 - Limpieza

- Materiales de Comunicación
 - Ubicación de Materiales
 - Tipo de Materiales
 - Condiciones de Materiales

- Mobiliario
 - Tipos y Condiciones de mobiliario para servicio al clientes

- Personal
 - Uniforme
 - Identificador de asesores

Handwritten signatures and marks in blue ink on the right side of the page.



0000064

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

Estudio - Estudio Cuantitativo a Trabajadores usuarios del crédito FONACOT

Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 para diagnóstico y el segundo en 2018 para actualización, continuidad y monitoreo como a continuación se detalla:

El servicio del estudio comprenderá:

Dos monitoreos por servicio, el cual consistirá en realizar 16,200 encuestas telefónicas, un monitoreo por año. En el año 2017 se realizarán 8,100 encuestas y 8,100 en el año 2018 a usuarios del crédito FONACOT. La duración máxima para la ejecución del estudio en cada año será de 13 semanas, el último día será para la entrega de resultados.

Se realizarán 90 encuestas telefónicas por oficina (90 Oficinas)

Lineamientos de la Investigación

- Evaluación y mapeo del entendimiento del proceso de servicio
- Evaluación de Satisfacción
 - o Imagen
 - o Tiempo de servicio y espera en oficinas del Instituto FONACOT
 - o Atención en oficinas del Instituto FONACOT
 - o Tiempos de respuesta
 - o Métodos de información y originación – evaluar nivel de conocimiento que los trabajadores tienen
 - o Detección de Áreas de Oportunidad y Fortalezas

En la Junta de Aclaraciones se precisó que se otorgará al licitante ganador la información sólo con número telefónico, nombre y oficina donde el usuario realizó el trámite.

Estudio - Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo afiliados al FONACOT

Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 para diagnóstico y el segundo en 2018 para actualización, continuidad y monitoreo como a continuación se detalla:

El servicio del estudio comprenderá:

Dos monitoreos por servicio, un solo monitoreo por año, el cual consistirá en realizar 3,600 encuestas telefónicas: en el año 2017 se realizarán 1,800 encuestas y en el año 2018 1,800 encuestas a personal de Recursos Humanos de Centros de Trabajo afiliados al Instituto FONACOT. La duración máxima para la ejecución del estudio en cada año será de 10 semanas, el último día será para la entrega de resultados.

Se realizarán 20 encuestas telefónicas por oficinas (90 oficinas) en cada año.

Lineamientos del Estudio

- Percepción y satisfacción del crédito FONACOT (beneficios y valores) para el centro de trabajo y para sus trabajadores identificando pros y contras
- Mapeo del proceso de afiliación (entendimiento), identificar si el personal que está siendo entrevistado es quien realizó el proceso y que tanto conoce la operación.
- Identificar quienes son las áreas y personal que participa en la promoción del crédito FONACOT
- Mapeo del proceso de promoción a sus trabajadores, qué otros créditos les ofrecen a sus trabajadores sólo si aplica.
- Conocimiento del proceso de pago al FONACOT, identificando pros y contras.
- Entender cuáles son las mejores prácticas en los centros de trabajo para la colocación de créditos,
- Identificar los inhibidores más importantes para la colocación de créditos.



0000065

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

En la Junta de Aclaraciones se precisó que el administrador del contrato, entregará al licitante ganador el nombre del Centro de Trabajo y teléfono, el prestador del servicio será el responsable de contactar a la gente de Recursos Humanos específicamente a la persona que opera los créditos con el Instituto FONACOT y concretar la llamada.

Estudio - Benchmark: Comparativos con Instituciones Financieras

Este estudio se considera 2 veces, el primero en 2017 y el segundo en 2018 como parte de la continuidad, y actualización de hallazgos y cambios en la Banca.

El servicio del estudio comprenderá:

10 monitoreos por servicio, es decir, 5 monitoreos en el año 2017 y 5 monitoreos en el año 2018, los cuales consistirán en evaluar por cada monitoreo 10 Instituciones Financieras con la participación de 10 Mystery Shoppers en cada medición en cada año. La duración máxima de cada monitoreo será de 5 semanas, más un día hábil para la entrega de resultados, la ejecución de los monitoreos será posterior a 5 días naturales a la entrega de resultados del primer monitoreo en 2017 y del primer monitoreo en 2018.

Lineamientos del Estudio

- Monto mínimo y máximo que pueden solicitar los clientes
- Tipo de Crédito
- Requisitos de contratación
- Tiempos de contratación y/o autorización
- Frecuencia de pago del crédito
- Canales de pago
- Medios de contratación
- Seguros: Vida / Desempleo (costos)
- Ingresos mínimos comprobables
- Edad de contratación
- Antigüedad laboral
- Plazos
- Medios de acceso
- Beneficios
- Comisiones Públicas
- Costo por Apertura
- Tasa de interés: Nominal y/o Real
- CAT
- Prepagos
- Modelo de atención incluyendo medios de contratación
- Promociones Actuales
- Experiencia de Contratación
- Intereses (Tasas Aplicables)
- Intereses Moratorios
- Contratos
- Medios de Originación

En la Junta de Aclaraciones se precisó que el parámetro para la integración de la propuesta económica deberá considerar 10 Mystery Shopper por cada medición son 10 Instituciones Financieras por 5 monitoreos anuales, dando un total de 1,000 Mystery Shopper para la prestación total del servicio. En la junta de planeación que menciona en la pág. 72 Numeral III. Lugar y Prestación del Servicio se le indicarán al licitante ganador las Instituciones Financieras, sin embargo, favor de considerar Instituciones Financieras con presencia Nacional.

III. LUGAR Y PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.



0000066

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

El administrador del contrato un día hábil posterior a la notificación de fallo realizará una junta con el licitante ganador con el plan de trabajo que presentó en el acto de apertura, en las oficinas del Instituto FONACOT ubicadas en Insurgentes Sur No. 452, Piso 5, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México, donde a su vez se definirán los tiempos para la entrega de la información por parte del administrador del contrato:

- Oficinas seleccionadas según aplique para cada estudio / monitoreo (El directorio de oficinas por Región del Instituto FONACOT se adjunta como Anexo 13 A y los domicilios de las oficinas en el Anexo 13 B)
- Definición de tiempos e información requerida por parte del licitante para la entrega de BRIEF's por parte del administrador del contrato. Para que el administrador del contrato elabore cuestionarios/encuestas/guías de información según aplique para cada estudio
- Definición de tiempos para elaborar y otorgar VoBo de Instrumentos anteriormente mencionados
- Autorización de tiempos para el arranque de cada estudio
- Definición de fecha para junta para el arranque de los estudios 2018, como sugerencia inicial se menciona que el arranque de los estudios se realizarán a partir del mes de enero 2018.

El administrador del contrato podrá modificar en caso de ser necesario los objetivos en los estudios/monitoreo sin que esto afecte el objetivo general del estudio, mismos que serán notificados por escrito en las juntas de planeación antes del arranque de los estudios 2017 y 2018, sin que afecte el costo de los mismos.

Modelo de Plan de Trabajo Anexo 13 C

VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato iniciará a partir del día hábil a la notificación del fallo y hasta el 31 de septiembre de 2018, conforme a lo dispuesto por los artículos 29 fracciones II y II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el artículo 39 fracción III inciso b) del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

IV. PLAZO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El plazo para la suspensión del servicio será de 15 días hábiles en caso que suceda caso fortuito o fuerza mayor.

V. EVALUACIÓN TÉCNICA Y PERFIL DEL LICITANTE

El licitante dentro de su propuesta técnica deberá exhibir la siguiente documentación obligatoria para ser objeto de evaluación técnica:

- Presentar carta bienvenida de afiliación al Instituto FONACOT o carta de pre-afiliación

Documentación para acreditar el perfil del licitante "Propuesta Técnica"

1.- El licitante deberá acreditar la experiencia de su representada con documentos que avalen la experiencia en asuntos relacionados con la materia. Deberá presentar original para cotejo y copia de cartas de recomendación detallando los servicios que se prestaron y mínimo deberán incluir 2 de los 5 servicios como:

- Encuestas Cara a Cara
- Encuestas Telefónicas
- Entrevistas a Profundidad
- Sesiones de Grupo
- Experiencia en la contratación/análisis de créditos o servicios con otras Instituciones Financieras para realizar comparativos (Benchmarkings contratación de créditos reales)



0000067

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

Las cartas de recomendación deberán contener nombre del contacto y teléfono de la empresa.

- 2.- Curriculum del líder del proyecto, deberá contener al menos los siguientes puntos:
- Información académica: Nivel de estudios de licenciatura y superior con materia a la Administración o Investigaciones de Mercado deberá adjuntar copia de su último grado de estudios.
 - Información profesional: detalle de trabajos para acreditar la experiencia del proyecto, donde haya realizado al menos la coordinación de proyectos con al menos 2 de los 5 rubros que se mencionan a continuación:
 - o Encuestas Cara a Cara
 - o Encuestas Telefónicas
 - o Entrevistas a Profundidad
 - o Sesiones de Grupo
 - o Experiencia en la contratación/análisis de créditos o servicios con otras Instituciones Financieras para realizar comparativos (Benchmarking contratación de crédito reales)"

3.- El licitante deberá presentar copia de documentos con firmas de la empresa contratante / contratos / ordenes de trabajo / facturas, junto con el estudio realizado, con información cualquiera de los siguientes aspectos:

- Exploración de circunstancias similares: Estudios enfocados en el mismo perfil target de FONACOT (Nivel C-, D y E)
- Participación en la resolución de estudios enfocados en el segmento FONACOT (Nivel C-, D y E)

En caso de contener información confidencial podrán tacharlo para no incumplir con información confidencial.

4.- El licitante deberá presentar copia de la declaración fiscal anual 2016 y copia de la última declaración provisional 2017 presentadas ante el SAT donde compruebe que sus ingresos sean equivalentes a por lo menos el 10% del monto total de su propuesta económica antes de I.V.A.

5.- El licitante deberá presentar documento del Instituto Mexicano del Seguro Social donde se especifica que cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses.

6.- El licitante presentará original para cotejo y copia de documentos de las siguientes empresas avalando certificación en sus procesos: ISO 9001 ISO 20252, AMAI, ESOMAR, y similares a favor de su representada y con fechas de certificación no menores a 2016.

7.- El licitante presentará cronograma de actividades por cada estudio y monitoreo de los años 2017 y 2018 con plazos menores a los presentados en la convocatoria.

8.- El licitante presentará copia de facturas o copia de contratos o cartas de recomendación para avalar el mayor tiempo prestando servicios de consultorías, asesorías, estudios e investigaciones similares a los requeridos en el procedimiento de contratación que se trate. Los documentos deberán mencionar al menos 2 de los 5 estudios requeridos que son:

- Encuestas Cara a Cara
- Encuestas Telefónicas
- Entrevistas a Profundidad
- Sesiones de Grupo
- Experiencia en la contratación/análisis de créditos o servicios con otras Instituciones Financieras para realizar comparativos (Benchmarkings contratación de créditos reales)



0000068

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

Las cartas de recomendación deberán contener nombre del contacto y teléfono de la empresa.
La documentación deberá avalar la ejecución de los servicios con presencia a Nivel Nacional, considerando Nivel Nacional cuando menos 3 ciudades en cada contrato y/o estudios exhibidos.

9.- El licitante presentará contratos en original para cotejo y copia que avalen al licitante que puedan acreditar que ha prestado servicios en materia de investigación de mercado, es decir, son especialistas en la materia y han realizado estudios al segmento al cual está dirigido el Instituto Fonacot segmento C-, D y E realizando al menos 2 de los siguientes servicios:

- Encuestas Cara a Cara
- Encuestas Telefónicas
- Entrevistas a Profundidad
- Sesiones de Grupo
- Experiencia en la contratación/análisis de créditos o servicios con otras Instituciones Financieras para realizar comparativos (Benchmarkings contratación de créditos reales)

Los documentos deberán detallar la ejecución de los servicios con presencia a Nivel Nacional, considerando Nivel Nacional cuando menos 3 ciudades en cada contrato y/o estudios exhibidos, y estar debidamente formalizados.

10.- El licitante presentará el desarrollo de metodología amplia y detallada a aplicar en la realización por cada uno de los estudios solicitados, acorde al segmento al que va dirigido el Instituto Fonacot, segmento o nivel socioeconómico C-, D y E.

11.- El licitante presentará Plan de Trabajo con el desarrollo de cada estudio con sus monitoreos.

12.- Organigrama con puestos y funciones de las personas que estarán asignadas al proyecto y matriz de escalamiento para resolución de controversias, quejas, entre otros. Organigrama con información detallada de funciones.

13.- El licitante deberá entregar copia de los siguientes documentos que deberán ser acorde a los contratos que se presentaron en el numeral 9:

- Iniciativa Privada: carta de cumplimiento satisfactorio por persona facultada de la empresa a la que se prestó el servicio
- Iniciativa Pública: deberá presentar carta cancelación de garantía o carta liberación de fianza, carta finalización, que avale la terminación del servicio firmado por el administrador del proyecto de la dependencia pública.

Los documentos presentados deberán contener copia de los contratos con los servicios similares a la presente convocatoria que son:

- Encuestas Cara a Cara
- Encuestas Telefónicas
- Entrevistas a Profundidad
- Sesiones de Grupo
- Contratación de créditos o servicios con otras Instituciones Financieras para realizar comparativos (Benchmarkings reales)

Las copias de los contratos podrán mencionar al menos 2 de los 5 rubros mencionados.

En la Junta de Aclaraciones se precisó que se acepta presentar órdenes de trabajo anexando para corroborar el servicio; el estudio realizado en el cual se pueda verificar la información requerida en la convocatoria, así como, terminologías diferentes para los servicios solicitados por la convocante, sin embargo, estos deberán ser acordes con los requerimientos solicitados en la convocatoria.

VI. PAGO



0000065

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

Con fundamento en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago se realizará en 16 pagos contra entregables en 2017 y 16 pagos contra entregables en 2018, dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet CFDI (factura electrónica) y a la prestación de servicios conforme al Plan de Trabajo que se presentó en el acto de apertura de propuestas y entregables recibidos a entera satisfacción del Instituto FONACOT, conforme a lo estipulado en el contrato respectivo.

Las cuales deberán cumplir con los requisitos fiscales vigentes, en moneda nacional, una vez aceptados los servicios efectivamente prestados a satisfacción y aprobación del Administrador del Contrato. Dicha factura deberá ser enviada a alejandro.landin@fonacot.gob.mx con copia a jezabel.bueno@fonacot.gob.mx.

El licitante deberá mencionar e incluir en la facturación los siguientes datos:

- Número de contrato
- Concepto identificado conforme a lo estipulado en el contrato.
- Descripción: Estudio/ Monitoreo entregado
- Pago en dos exhibiciones dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la prestación de los servicios contratados y éstos sean aceptados a entera satisfacción del Instituto FONACOT.

VII. ENTREGABLES

Los resultados se entregarán en presentación junto con los resultados obtenidos en formato físico y electrónico USB. En la junta de aclaraciones se precisó que los formatos para la entrega de la información se indicarán en la junta de planeación que se menciona en la pág. 72 numeral III. Lugar y Plazo de la prestación del servicio que a la letra dice: El administrador del contrato un día hábil a la notificación de fallo realizará una junta con el licitante ganador con el plan de trabajo que presentó en el acto de apertura, en las oficinas del Instituto FONACOT ubicadas en Insurgentes Sur #452, Piso 5, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, CP. 06760, Ciudad de México.

Estudio Cualitativo en oficinas del Instituto FONACOT para evaluación del proceso de servicio

1.- Monitoreo #1 2017

- Diagnóstico inicial
- Propuesta de Modelo de Gestión para oficinas
- Mapeo del Proceso de servicio y niveles de atención
- Medición de los tiempos de respuestas y eficiencias del proceso
- Evidencias Fotográficas de los Mystery shoppers como mínimo el 10% por cada monitoreo

2.- Monitoreo #2 2017

- Mapeo del Proceso de servicio y niveles de atención
- Medición de los tiempos de respuestas y eficiencias del proceso
- Evidencias Fotográficas de los Mystery shoppers como mínimo el 10% por cada monitoreo

3.- Monitoreo #3 2017

- Mapeo del Proceso de servicio y niveles de atención
- Medición de los tiempos de respuestas y eficiencias del proceso
- Propuesta de Modelo paramétrico para dar seguimiento al modelo de gestión y validar su cumplimiento
- Evidencias Fotográficas de los Mystery shoppers como mínimo el 10% por cada monitoreo

4.- Monitoreo #1 2018

- Diagnóstico inicial
- Mapeo del Proceso de servicio y niveles de atención
- Medición de los tiempos de respuestas y eficiencias del proceso con base en las mejoras del proceso



0000070

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

- Evidencias Fotográficas de los Mystery shoppers como mínimo el 10% por cada monitoreo

5.- Monitoreo #2 2018

- Mapeo del Proceso de servicio y niveles de atención
- Medición de los tiempos de respuestas y eficiencias del proceso
- Evidencias Fotográficas de los Mystery shoppers como mínimo el 10% por cada monitoreo

6.- Monitoreo #3 2018

- Mapeo del Proceso de servicio y niveles de atención
- Medición de los tiempos de respuestas y eficiencias del proceso
- Evidencias Fotográficas de los Mystery shoppers como mínimo el 10% por cada monitoreo

Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y de productos en oficinas del Instituto FONACOT

7 a 14.- Entregables 4 por año para cada monitoreo en ambos años

- Presentación de Resultados y Análisis
- Evidencias Fotográficas de los encuestadores como mínimo el 10% por cada monitoreo

Estudio Cualitativo a canales de origenación/servicio del Instituto FONACOT

15.- Monitoreo 2017

- Diagnóstico en presentación y resultados obtenidos
- Propuesta de Modelo paramétrico para dar seguimiento al modelo de gestión y validar su cumplimiento
- Evidencias Fotográficas de los encuestadores como mínimo el 10% de las entrevistas a profundidad aplicadas

16.- Monitoreo 2018

- Entrega de resultados obtenidos con el análisis del modelo paramétrico aplicado
- Entrega de Modelo de Variables para años consecutivos
- Evidencias Fotográficas de los encuestadores como mínimo el 10% de las entrevistas a profundidad aplicadas

Estudio Cualitativo de Imagen en oficinas del Instituto Fonacot

17.- Monitoreo 2017

- Presentación Analítica de las áreas de oportunidad – Diagnóstico
- Lineamientos para creación de manual de imagen estandarizado por tipología
- Manual de Imagen propuesto por tipología
- Reporte Fotográfico actual por Dirección

18.- Monitoreo 2018

- Presentación analítica con base en el Manual de Imagen propuesto en 2017 – Hallazgos
- Reporte Fotográfico actual por Dirección

Estudio Cuantitativo a Trabajadores usuarios del crédito FONACOT

19.- Monitoreo 2017

- Presentación Analítica de las áreas de oportunidad y del análisis multivariado de árboles de decisión al momento de contratar un crédito– Diagnóstico
- Diferenciación del proceso y percepción entre la origenación en Direcciones antes de Crédito Seguro y después
- Lineamientos para la medición de la satisfacción del crédito

20.- Monitoreo 2018



0000071

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

- Presentación Analítica de las áreas de oportunidad y del análisis multivariado de árboles de decisión al momento de contratar un crédito- Evaluación después de aplicar los lineamientos para la satisfacción del crédito
- Diferenciación del proceso y percepción entre la originación en Direcciones antes de Crédito Seguro y después

Estudio Cuantitativo en Centros de Trabajo afiliados al FONACOT

21.- Monitoreo 2017

- Diagnóstico en presentación y resultados obtenidos
- Estrategias propuestas con análisis correspondiente

22.- Monitoreo 2018

- Presentación y resultados obtenidos con la comparativa vs 2017 aplicando las estrategias que se entregaron en el monitoreo 2017.

Benchmark: Comparativos con Instituciones Financieras

23 a 32.- Entregables 5 por año.

- Presentación Analítica en cada monitoreo junto con los puntos mencionados en los lineamientos que apliquen y que cuente la Institución Financiera monitoreada.
- Comparativo analítico de tasas y movimiento de las mismas en cada monitoreo

VIII. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El licitante deberá garantizar el fiel y exacto cumplimiento del contrato, mediante fianza expedida por institución autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establecen los artículos 48 fracción II y 49 fracción II de La Ley y el artículo 87 de El Reglamento, por el importe del 10% (Diez por ciento) del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, debiendo ser renovada 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, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, la cual deberá entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, cita en Avenida Insurgentes Sur No. 452 1° Piso, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, México D.F., C.P. 06760.

IX. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

No Aplica

X. PENAS CONVENCIONALES

- Un monto equivalente al 2% (dos por ciento) del monto total del contrato sin IVA por cada día natural de atraso en el inicio de la prestación del servicio.
- Un monto equivalente al 1% (uno por ciento) del costo antes de IVA del estudio/monitoreo que aplique, por cada día natural de atraso de actividad no ejecutada y entregables no recibidos en tiempo y forma conforme a lo estipulado en el plan de trabajo autorizado por el administrador del contrato y el licitante.

XI. DEDUCTIVAS

[Handwritten signatures and blue arrows pointing to the right]



0000072

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

- Un monto equivalente al 1% (uno por ciento) del costo antes del IVA del estudio/monitoreo que aplique, por cada día de atraso en el cumplimiento parcial o deficiente de los entregables conforme a lo requerido en la presente convocatoria.

XII. CONFIDENCIALIDAD

Con motivo de la prestación del SERVICIO contratado, el INSTITUTO FONACOT proporcionará al PRESTADOR toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el PRESTADOR se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT entregue al PRESTADOR, así como toda la información que el PRESTADOR 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, debiendo el PRESTADOR 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.

XIII. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

El Administrador del Contrato el Lic. Martín Alejandro Landin Boyer Subdirector General de Desarrollo de Negocios del Instituto FONACOT conforme a lo dispuesto por el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Asimismo, en el contrato se establecerá con precisión, la forma y términos en que se realizará la verificación de las especificaciones y la aceptación de los servicios, así como la conformidad del prestador de servicio de que hasta en tanto ello no se cumpla, éstos no se tendrán por recibidos o aceptados.

XIV. ESQUEMA DE EVALUACIÓN

El administrador del contrato verificará que las propuestas técnicas incluyan, los documentos y los requisitos requeridos en la presente convocatoria con fundamento en el artículo 36 párrafo tercero de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 52 de El Reglamento y realizará la evaluación de las propuestas técnicas mediante el criterio de evaluación de puntos y porcentajes, tal como se indica en este apartado.

Una vez realizada la evaluación de las proposiciones, el contrato se adjudicará al licitante cuya oferta resulte solvente, por que cumple con los requisitos administrativos, legales, técnicos y económicos establecidos en la convocatoria.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Oficinas del Instituto FONACOT:

Direcciones Regionales, Estatales y Representaciones del Instituto FONACOT donde se otorga crédito.

Target:

Mercado objetivo para el levantamiento de la información

Brief:

Documento informativo breve, conciso, completo y detallado con los objetivos que espera alcanzar el administrador del contrato en la aplicación de los cuestionarios y encuestas.

Shopper:

El cliente misterioso o cliente incógnito (en inglés Mystery Shopper) es una técnica utilizada por las empresas para evaluar y medir la calidad en la atención al cliente.



0000073

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
 RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
 FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

"ANEXO 13 A"
 OFICINAS POR REGIÓN DEL INSTITUTO FONACOT

REGIÓN METROPOLITANA	REGIÓN NORTE	REGIÓN NORESTE	REGIÓN SURESTE	REGIÓN OCCIDENTE	REGIÓN CENTRO
MIXCOAC	CHIHUAHUA	MONTERREY	MÉRIDA	GUADALAJARA ABASTOS	PACHUCA
OFICINAS CENTRALES	DELICIAS	MONTERREY II	CAMPECHE	FEDERALISMO	TIZAYUCA
PORTALES	CD JUAREZ	REYNOSA	CANCÚN	MANZANILLO	CUERNAVACA
TLALNEPANTLA	MEXICALI	NUEVO LAREDO	COZUMEL	COLIMA	CUAUTLA
CUAUTITLÁN IZCALLI	TIJUANA	SAN LUIS POTOSI	PLAYA DEL CARMEN	AGUASCALIENTES	ACAPULCO
VALLEJO	ENSENADA	ZACATECAS	TUXTLA GUTIÉRREZ	TEPIC	CHILPANCINGO
ECATEPEC	HERMOSILLO	CD VALLES	TAPACHULA	PUERTO VALLARTA	PUEBLA
CONGRESO DEL TRABAJO	CD OBREGÓN	FRESNILLO	VERACRUZ	LEÓN	TLAXCALA
PLAZA DE LA REPÚBLICA	EMPALME	DURANGO	CÓRDOBA	CELAYA	TEHUACÁN
ZARAGOZA	NOGALES	GÓMEZ PALACIO	XALAPA	IRAPUATO	TEZIUTLÁN
CHALCO	CULIACÁN	SALTILLO	POZA RICA	MORELIA	OAXACA
TEXCOCO	MAZATLÁN	CD ACUÑA	VILLAHERMOSA	LÁZARO CÁRDENAS	SALINA CRUZ
COAPA	LOS MOCHIS	MONCLOVA	CD DEL CARMEN	URUAPAN	TUXTEPEC
	LA PAZ	PIEDRAS NEGRAS	COATZACOALCOS	ZAMORA	TOLUCA
	SAN JOSÉ DEL CABO	TORREÓN		QUERÉTARO	
		TAMPICO		SAN JUAN DEL RÍO	
		CD. VICTORIA			
		MATAMOROS			

Handwritten signature

Handwritten mark

Handwritten signature and blue arrow pointing upwards



0000074

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
 RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
 FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

"ANEXO 13 B"
DOMICILIOS DE LAS OFICINAS DEL INSTITUTO FONACOT

Región	Ciudad	Estado	Domicilio	Número	Colonia	CP	
1	Metropolitana	Mixcoac	Ciudad de México	Santiago Rebull	61	Mixcoac	03910
2	Metropolitana	Oficinas Centrales	Ciudad de México	Insurgentes Sur	452	Roma	06760
3	Metropolitana	Portales	Ciudad de México	Municipio Libre	83	Portales	03300
4	Metropolitana	Tlalnepantla	Estado de México	Sor Juana Inés de la Cruz	22	Centro	54000
5	Metropolitana	Cuautitlán Izcalli	Estado de México	Av. Huhuetoca s/n, Soriana	Local 6	Craustro de San Miguel	54719
6	Metropolitana	Vallejo	Ciudad de México	Norte 45	853-B	Industrial Vallejo	02300
7	Metropolitana	Ecatepec	Estado de México	Via Morelos	24	Jajalpa	55090
8	Metropolitana	Congreso del Trabajo	Ciudad de México	Av. Ricardo Flores Magón	44	Guerrero	06300
9	Metropolitana	Plaza de la República	Ciudad de México	Plaza de República	32 Planta Baja	Tabacalera	06030
10	Metropolitana	Zaragoza	Ciudad de México	Bvd. Puerto Aéreo	81	Federal	15700
11	Metropolitana	Chalco	Estado de México	Bernardo Reyes, Plaza del Ángel	1 Local 15	Barrio San Sebastián	56600
12	Metropolitana	Texcoco	Estado de México	Prolongación 16 de Septiembre	16 Local 30	Barrio de San Pablo Centro	56116
13	Metropolitana	Coapa	Ciudad de México	Canal de Miramontes	3280	Vilacoapa	14340
14	Norte	Chihuahua	Chihuahua	Calle Séptima y Aliende	1002	Zona Centro	31000
15	Norte	Delicias	Chihuahua	Circuito Plaza de la República	4	Centro	33000
16	Norte	Cd. Juárez	Chihuahua	Paseo Tránsito de la República, Centro Comercial Río Grande	4450 Local 67 y 68	Partido Escudero	32330
17	Norte	Mexicali	Baja California	Av. Reforma, sección primera de la Ciudad de Mexicali	692	Sección Primera	21100
18	Norte	Tijuana	Baja California	Bvd. Díaz Ordaz, Plaza Las Brisas	14910 Locales 29-31	Las Brisas	22115
19	Norte	Ensenada	Baja California	Av. Delarte fracción A y B	Lt. 007, Mza. 025	Carlos Pacheco	22890
20	Norte	Hermosillo	Sonora	Bvd. Luis Donaldo Colosio	323	Vale Grande	83205
21	Norte	Cd. Obregón	Sonora	Durango	245	Centro	85000
22	Norte	Empalme	Sonora	Av. Reforma, Plaza Reforma	Local 5	Moderna	85330
23	Norte	Nogales	Sonora	Av. de los Nogales, Loc. 3 y 4, Plaza Coyoacán	277	Colinas del Yaqui	84093
24	Norte	Culliacán	Sinaloa	Av. Gral. Aguilar Barraza	1297 Poniente	Centro Sinaloa	80029
25	Norte	Mazatlán	Sinaloa	Av. Ejército Mexicano	1401-A	Ferrocarrilera	82010
26	Norte	Los Mochis	Sinaloa	Av. Cuauhtémoc	201	Bienestar	81280
27	Norte	La Paz	Baja California Sur	Calz. Forjadores de Sudcalifornia	286	Belavista	23078
28	Norte	San José del Cabo	Baja California Sur	Carr. Transpeninsular Km. 34.5, Plaza Guaymitas	Local 2	Guaymitas	02340
29	Noreste	Monterrey	Nuevo León	Av. Manuel L. Barragán	325	Residencial Anáhuac	66457
30	Noreste	Monterrey II	Nuevo León	Av. Ruiz Cortines y General Benficio Salinas	600	León XIII	67120
31	Noreste	Reynosa	Tamaulipas	Alcáza, Centro Comercial Río Grande	3100 Local 26	Centro	88500
32	Noreste	Nuevo Laredo	Tamaulipas	Calle Héroe de Nacatatz y Reynosa s/n, anexo al Centro Cívico	S/N	Centro	89000
33	Noreste	San Luis Potosí	San Luis Potosí	Independencia	1630	Barrio San Miguelito	78339
34	Noreste	Zacatecas	Zacatecas	Bvd. José López Portillo	303	Dependencias Federales	93618
35	Noreste	Cd. Valles	San Luis Potosí	Carranza	53 Sur	Zona Centro	79000
36	Noreste	Fresnillo	Zacatecas	Paseo del Mineral	101-B	Luis Donaldo Colosio	99000
37	Noreste	Durango	Durango	Aguiles Serdán, Oficina CONDUSEF	954	Zona Centro	34000
38	Noreste	Gómez Palacio	Durango	Av. Hidalgo	113 Sur Local 4	Centro	35000
39	Noreste	Saltito	Coahuila	Bvd. Isidro López Zertuche	2567-A	Universidad	25260
40	Noreste	Cd. Acuña	Coahuila	Libramiento Emilio Mendoza Cisneros	1315	Benjamín Canales	26236
41	Noreste	Morolova	Coahuila	Calle de la Fuente, Plaza Blanca	221 Local 4 y 5	Telefonistas	25700
42	Noreste	Piedras Negras	Coahuila	Bvd. Eliseo Mendoza Berrueto, Plaza Comercial	Local 5	San Felipe Norte	26070
43	Noreste	Torreón	Coahuila	Av. Morelos	138 Poniente	Centro	27000
44	Noreste	Tampico	Tamaulipas	Av. Hidalgo	2401	Reforma	89140
45	Noreste	Cd. Victoria	Tamaulipas	Matamoros, Oficina STPS	237	Centro	87000
46	Noreste	Matamoros	Tamaulipas	Av. Prolongación González	2035	Parque Industrial	87179

[Handwritten signature and initials]



0000075

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
 RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
 FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

"ANEXO 13 B"
DOMICILIOS DE LAS OFICINAS DEL INSTITUTO FONACOT

Región	Subregión	Estado	Domicilio	Número	Colonia	CP	
47	Sureste	Mérida	Yucatán	Paseo Montejo	497-A	Centro	97000
48	Sureste	Campeche	Campeche	Av. 16 de Septiembre, Palacio Federal	S/N	Centro	24000
49	Sureste	Cancún	Quintana Roo	Av. Tulum	31 Piso 1 Local B SM 23 M2 39	Centro	77500
50	Sureste	Cozumel	Quintana Roo	Plaza del Sol "Mercado de Artesanías" Local PA-08	Arxidór 5a Ave. Sur #1	Centro	77600
51	Sureste	Playa del Carmen	Quintana Roo	Av. Juárez, Plaza Papagayos	L-3 Local 12	Centro	77710
52	Sureste	Tuxtla Gutiérrez	Chiapas	3ª Norte Poniente	1395	Moctezuma	29030
53	Sureste	Tapachula	Chiapas	Cuarta calle Ote	6	Centro	30700
54	Sureste	Veracruz	Veracruz	Av. Independencia	787-D	Centro	91700
55	Sureste	Córdoba	Veracruz	Calle 5	308	Centro	94500
56	Sureste	Xalapa	Veracruz	Diego León s/n, Palacio Federal	S/N	Centro	91000
57	Sureste	Poza Rica	Veracruz	Av. 20 de Noviembre, Plaza la Fuente	110 Local 4	Canones	93230
58	Sureste	Villahermosa	Tabasco	Benito Juárez	118-120	Centro	86000
59	Sureste	Cd. del Carmen	Campeche	Avenida 10 de Julio	117	Francisco I. Madero	24190
60	Sureste	Coatzacoalcos	Veracruz	Av. Juárez	511	Centro	96400
61	Occidente	Guadalupe Abastos	Jalisco	Av. Lázaro Cárdenas, Plaza Comercial Abastos	2305, Edificio H, Local 102	Las Torres	44920
62	Occidente	Federalismo	Jalisco	Av. Federalismo Norte	696 Sector Hidalgo	Artesanos	44200
63	Occidente	Manzanillo	Colima	Bvd. Lázaro Cárdenas	1721	Playa Azul las Brisas	28218
64	Occidente	Colima	Colima	Nigromante	122	Centro	28000
65	Occidente	Aguascalientes	Aguascalientes	Av. López Mateos Poniente	421	Centro	20000
66	Occidente	Tepec	Nayarit	Av. Tecnológico	3983 Local 8-10	Practipara Oriente	63175
67	Occidente	Puerto Vallarta	Jalisco	Av. Francisco Villa	1474	Los Sauces	48328
68	Occidente	León	Guanajuato	Juan José Torres Landa Oriente	1007 Local 14-15	Puerta San Rafael	37480
69	Occidente	Celaya	Guanajuato	Bvd. Adolfo López Mateos	932	Centro	38000
70	Occidente	Irapuato	Guanajuato	5 de Febrero	537	Centro	36500
71	Occidente	Morelia	Michoacán	Av. Lázaro Cárdenas	2000	Chapultepec Sur	58260
72	Occidente	Lázaro Cárdenas	Michoacán	Av. Melchor Ocampo	73-A	2º Sector HDELAC	60950
73	Occidente	Uruapan	Michoacán	Emilio Carrara	14-4	Plaza Paraíso	60000
74	Occidente	Zamora	Michoacán	Amado Nervo Poniente	70	Centro	59600
75	Occidente	Querétaro	Querétaro	Av. Universidad Oriente	142	Centro	76000
76	Occidente	San Juan del Río	Querétaro	16 de Septiembre	8 Local 1	Centro	76800
77	Centro	Pachuca	Hidalgo	Carretera Pachuca-Tulancingo, Plaza Universidad	1000 Local 9 - D12	Abundio Martínez	42184
78	Centro	Tizayuca	Hidalgo	Carretera México-Pachuca Km. 50 Oficina de CAMACINTRA		Zona Industrial, Tizayuca	43600
79	Centro	Cuernavaca	Morelos	Plan de Ayala	1200	Chapultepec	62450
80	Centro	Cuatla	Morelos	Galeana	33 Local 101	Centro	62740
81	Centro	Acapulco	Guerrero	Av. Costera Miguel Alemán	1803	Fracc. Magallanes Interior Local Comercial Hotel Crown Plaza	39670
82	Centro	Chilpancingo	Guerrero	Priv. de Jacarandas, Oficina STPS	S/N	Burocratas	39080
83	Centro	Puebla	Puebla	Calle 9 Norte	208	Centro	72000
84	Centro	Tlaxcala	Tlaxcala	Av. Ocotlán	15	Ocotlán	90100
85	Centro	Tehuacán	Puebla	Calle 1 Norte, Plaza Montecarlo	618, Local 8 a 10	Francisco Sarabia	75730
86	Centro	Teziutlan	Puebla	El encanto entrada al Hospital General Sección 3a	20	El encanto	73954
87	Centro	Oaxaca	Oaxaca	Carbonera	902	Barrio Trinidad de las Huertas	68120
88	Centro	Salina Cruz	Oaxaca	Av. Manuel Ávila Camacho	50	Palacio Federal	70600
89	Centro	Tuxtpec	Oaxaca	Av. 20 de Noviembre	S/N	La Piragua	68300
90	Centro	Toluca	Estado de México	Ignacio Allende Sur	116	Centro	50000



0000076

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

"ANEXO 13 C"
PLAN DE TRABAJO PROPUESTO 2017

		2017																											
ESTUDIO	SERVIOS ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1- Estudio Cuantitativo de necesidades del Instituto FONACOT para evaluación del proceso de atención	Etapa de Planificación	SEMPRE REALIZABLE																											
	Etapa de Realización Primera Medición																												
	Etapa de Resultados Segunda Medición																												
	Etapa de Resultados Tercera Medición																												
	Etapa de Resultados Cuarta Medición																												
2- Estudio Cuantitativo de necesidades de campañas de promoción y de productos en Estaciones del Instituto FONACOT	Etapa de Planificación																												
	Etapa de Realización Primera Medición																												
	Etapa de Resultados Segunda Medición																												
	Etapa de Resultados Tercera Medición																												
	Etapa de Resultados Cuarta Medición																												
3- Estudio Cuantitativo de necesidades de Organización de Personal del Instituto FONACOT	Etapa de Planificación																												
	Etapa de Realización																												
4- Estudio Cuantitativo de necesidades de Organización del Instituto FONACOT	Etapa de Planificación																												
	Etapa de Realización																												
5- Estudio Cuantitativo de necesidades de Organización del Instituto FONACOT	Etapa de Planificación																												
	Etapa de Realización																												
6- Estudio Cuantitativo de necesidades de Organización del Instituto FONACOT	Etapa de Planificación																												
	Etapa de Realización																												
	Etapa de Resultados Primera Medición																												
	Etapa de Resultados Segunda Medición																												
	Etapa de Resultados Tercera Medición																												
7- Estudio Cuantitativo de necesidades de Organización del Instituto FONACOT	Etapa de Planificación																												
	Etapa de Realización																												
	Etapa de Resultados Primera Medición																												
	Etapa de Resultados Segunda Medición																												
	Etapa de Resultados Tercera Medición																												



0000075

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
 RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO
 FÍSICO Y ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

“ANEXO 13 C”
 PLAN DE TRABAJO PROPUESTO 2018

2018

ESTUDIO	SEVAVAL	ACTIVIDADES	1	2	3	4	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
1- Estudio Cuantitativo en Dimensiones del mercado FONACOT y su evolución del proceso de servicio		Ejecución Físico Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
		Elaboración de los planos de trabajo Medición																														
		Ejecución Segunda Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
		Elaboración de los planos Segunda Medición																														
		Ejecución Tercera Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
2- Estudio Cuantitativo de demandas de campañas de promoción y de productos en Dimensiones del mercado FONACOT		Ejecución Físico Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
		Elaboración de los planos de trabajo Medición																														
		Ejecución Segunda Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
		Elaboración de los planos Segunda Medición																														
		Ejecución Tercera Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
3- Estudio Cuantitativo a cambio de Origen y destino del mercado FONACOT		Ejecución Físico Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
		Elaboración de los planos Medición																														
4- Estudio Cuantitativo de emergencias Dimensiones del mercado FONACOT		Ejecución Físico Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
		Elaboración de los planos Medición																														
5- Estudio Cuantitativo de emergencias usuarias del mercado FONACOT		Ejecución Físico Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
		Elaboración de los planos Medición																														
6- Estudio Cuantitativo en Comercio Exterior al Instituto FONACOT		Ejecución Físico Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
		Elaboración de los planos Medición																														
		Ejecución Segunda Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
		Elaboración de los planos Segunda Medición																														
		Ejecución Tercera Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
7- Estudios Comparativos con Instituciones Afines		Ejecución Físico Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
		Elaboración de los planos Medición																														
		Ejecución Segunda Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													
		Elaboración de los planos Segunda Medición																														
		Ejecución Tercera Medición	EJECUCIÓN FÍSICO																													

Atentamente,

Manuel Genel Pérez
 Administrador Único

ANEXO II PROPUESTA ECONÓMICA

El presente Anexo consta de 02 páginas, de la 1 a la 2, las cuales una vez rubricadas por las partes, formarán parte integrante del Contrato I-SD-2017-086.

Visto Bueno del Área Requirente _____



0001106

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
 RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y
 ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017

ANEXO 11
 FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

El licitante a fin de integrar su cotización deberá considerar lo establecido en el Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".

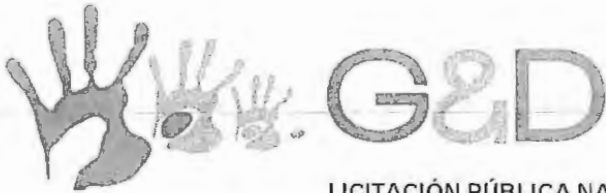
La indicación de que la vigencia de la cotización será por los ejercicios fiscales 2017 y 2018 y que los precios serán fijos durante la vigencia del contrato, así como su conformidad a las condiciones de pago establecidas en esta convocatoria. Aceptando que en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría de la Función Pública, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.

CUADRO PARA COTIZAR 2017

No.	ESTUDIOS	#MONITO REOS	COSTO UNITARIO	SUBTOTAL
1	Estudio Cualitativo en Sucursales del Instituto FONACOT para evaluación del proceso de servicio	3	\$ 388,800.00	\$ 1,166,400.00
2	Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y productos en Sucursales del Instituto FONACOT	4	\$ 486,000.00	\$ 1,944,000.00
3	Estudio Cualitativo a canales de Originación/Servicio del Instituto FONACOT	1	\$ 4,413,500.00	\$ 4,413,500.00
4	Estudio Cualitativo de imagen en Sucursales del Instituto FONACOT	1	\$ 180,560.02	\$ 180,560.02
5	Estudio Cuantitativo a trabajadores usuarios del Crédito FONACOT	1	\$ 1,386,134.80	\$ 1,386,134.80
6	Estudio Cuantitativo en centros de Trabajo Afiliados al Instituto FONACOT	1	\$ 422,168.71	\$ 422,168.71
7	Benchmarks: Comparativos con Instituciones Financieras.	5	\$ 187,500.00	\$ 937,500.00

Subtotal	\$ 10,450,263.53
IVA	\$ 1,672,042.16
Total	\$ 12,122,305.69

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.



0001107

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E294-2017
 RELATIVA A LA: CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN/LEVANTAMIENTO FÍSICO Y
 ANÁLISIS DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA EL INSTITUTO FONACOT

Naucalpan de Juárez, Estado de México, a 27 de junio de 2017.

CUADRO PARA COTIZAR 2018

No.	ESTUDIOS	#MONITO REOS	COSTO UNITARIO	SUBTOTAL
1	Estudio Cualitativo en Sucursales del Instituto FONACOT para evaluación del proceso de servicio	3	\$ 388,800.00	\$ 1,166,400.00
2	Estudio Cuantitativo de materiales de campañas de promoción y productos en Sucursales del Instituto FONACOT	4	\$ 486,000.00	\$ 1,944,000.00
3	Estudio Cualitativo a canales de Originación/Servicio del Instituto FONACOT	1	\$ 4,413,500.00	\$ 4,413,500.00
4	Estudio Cualitativo de imagen en Sucursales del Instituto FONACOT	1	\$ 180,560.02	\$ 180,560.02
5	Estudio Cuantitativo a trabajadores usuarios del Crédito FONACOT	1	\$ 1,386,134.80	\$ 1,386,134.80
6	Estudio Cuantitativo en centros de Trabajo Afiliados al Instituto FONACOT	1	\$ 422,168.71	\$ 422,168.71
7	Benchmarks: Comparativos con Instituciones Financieras.	5	\$ 187,500.00	\$ 937,500.00

Subtotal	\$ 10,450,263.53
IVA	\$ 1,672,042.16
Total	\$ 12,122,305.69

Atentamente

Manuel Genel Pérez
 Administrador Único

Notas:

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