

CONTRATO PLURIANUAL DE PRESTACIÓN DEL "SERVICIO INTEGRAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA", 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 PARTE LA SOCIEDAD CIVIL DENOMINADA "E INTELIGENT SERVICIOS", S.C., REPRESENTADO POR EL C. CARLOS ALBERTO MARTÍNEZ CAMPOS, 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**

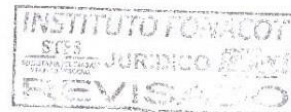
**I. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL INSTITUTO FONACOT:**

- 1.1. Que su representado 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.
- 1.2. Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con la clave IFN060425C53.
- 1.3. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato como se desprende de la 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 del entonces Distrito Federal, hoy 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 01 de agosto del 2014, con fundamento en los artículos 23, 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento mismo que se encuentra inscrito en el Registro Público de Organismos.
- 1.4. No tener ninguna relación de parentesco o afinidad con el PRESTADOR en términos de la fracción XX del artículo 8º de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- 1.5. Que para el cumplimiento de sus funciones requiere la prestación de diversos servicios, entre los cuales se encuentran el servicio integral para la administración y automatización de procesos de cobranza.
- 1.6. Que en atención a lo anterior, el presente contrato se adjudicó al PRESTADOR mediante adjudicación directa por caso de excepción a la Licitación Pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22 fracción II, 25, 26, fracción III, 40 y 41, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 22, 28, 29, 30, 71 y 72, fracción II de su Reglamento; 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento, así como al acuerdo CAAS.33.30.11.16., dictado por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y

Recibí 4-(10) tanto original  
1-Dic-16  
Carlos A. Martínez Campos

Recibí Original de Contrato  
Abraham Bursztyn Velázquez

*[Handwritten signature]*  
Jca

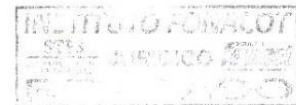


Servicios del INSTITUTO FONACOT en su Décima Cuarta Sesión Extraordinaria de fecha 30 de noviembre del 2016.

- I.7. Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato plurianual cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en las partidas presupuestales números 33301, 33901 y 32701 denominadas 'Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas', 'Subcontratación de servicios con tercero' y 'Patentes, regalías y otros', y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio, durante los ejercicios 2016, 2017, 2018 y 2019, según oficio número SGA-308, de fecha 13 de octubre del 2016, emitido por la Subdirección General de Administración del INSTITUTO FONACOT y autorizado por el Director General del INSTITUTO FONACOT.
- I.8. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 40, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se cuenta con el escrito por el que se fundan y motivan los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia, para la celebración del presente contrato con fundamento en la fracción I del artículo 41 del ordenamiento citado.
- I.9. Que para los fines y efectos legales del presente contrato señala como domicilio de su representada el ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México.

## II. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL PRESTADOR:

- II.1. Que su representada es una sociedad civil constituida bajo la razón social de "**E Inteligent Servicios**", **S.C.**, de conformidad con la legislación mexicana según consta en la escritura pública número 89,765 de fecha 04 de mayo del 2007, otorgada ante la fe del Lic. Francisco José Visoso del Valle, Notario Público número 145 del Distrito Federal, actuando como asociado en el protocolo de la Notaría Pública número 92 del Distrito Federal, de la que es titular el Lic. José Visoso del Valle, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Personas Morales del Registro Público de Comercio del Distrito Federal, el 27 de julio del 2007 en el folio número 78580.
- II.2. Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste, entre otras actividades en la celebración de contratos de prestación de servicios y la prestación de asistencia técnica, comercial, informática y de cualquier otra especie, así como celebrar cualquier acto jurídico y practicar todos los demás actos a que pueda dedicarse legítimamente una sociedad civil.
- II.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave ISE 070509-939.
- II.4. Que su representada dispone de la organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos informáticos, de comunicación, técnicos, humanos y económicos necesarios, así como de la capacidad legal suficiente para llevar a cabo los servicios materia del presente contrato.



**Eliminado:** Una palabra del noveno 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.

- II.5.** Que el **C. Carlos Alberto Martínez Campos**, en su carácter de apoderado legal cuenta con poder suficiente para firmar el presente contrato, en los términos de la escritura pública número 114,342 de fecha 26 de agosto del 2015, otorgada ante la fe del Lic. José Visoso del Valle, Titular de la Notaría Pública número 92 del Distrito Federal, protocolo en el que también actúa el Lic. Francisco José Visoso del Valle, Notario Público número 145 del Distrito Federal, por convenio de asociación, declarando bajo protesta de decir verdad, que a la fecha, dichas facultades no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna, asimismo, se identifica con su credencial para votar número [REDACTED] emitida en el año 2013 por el entonces Instituto Federal Electoral, hoy Instituto Nacional Electoral, con vigencia hasta el año 2023.
- II.6.** Que su representada se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales federales, en observancia estricta a lo preceptuado por el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. Asimismo, que presentó su solicitud de opinión a través de la página de Internet del Servicio de Administración Tributaria, sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales, como lo establece la Regla 2.1.31., de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2016, de la cual tuvo respuesta de opinión en sentido positivo, como consta en el comprobante respectivo emitido por el Servicio de Administración Tributaria, el 01 de diciembre del 2016.
- II.7.** Que la sociedad mercantil denominada "Pro-ie-ckto", S.A. de C.V., le presta a mi representada servicios administrativos de nómina, en conjunto con las sociedades mercantiles denominadas "Actuaría y Consultoría en Previsión Social Fainne, S.A. de C.V. y Crece Asistencia Corporativa, S.A. de C.V., quienes se encuentran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones laborales en observancia a lo dispuesto por la regla Quinta del "Acuerdo ACDO. SAI.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, 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", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015, de conformidad con los documentos emitidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social, el 24 de noviembre del 2016, mediante los cuales se emiten las opiniones de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo.
- 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 encuentra 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 para los fines y efectos legales del presente contrato, señala como domicilio de su representada el ubicado en Avenida Ejército Nacional número 381, Colonia Granada, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11520, en la Ciudad de México.

**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 integral para la administración y automatización de procesos de cobranza, que incluye la adquisición de un software especializado para automatizar y eficientizar el control de la cobranza en los créditos otorgados (uso ilimitado y perpetuo del software) con el soporte y mantenimiento de su respectiva licencia durante la vigencia del presente contrato, con su correspondiente capacitación por parte del PRESTADOR a personal del INSTITUTO FONACOT, que este último designe y el servicio de gestión del proceso de cobranza (administrar de manera integral todas las etapas y modalidades del Proceso de Cobranza del INSTITUTO FONACOT), de conformidad con la descripción, condiciones del servicio, especificaciones funcionales de la solución tecnológica para la automatización de los procesos de cobranza, características de los servicios para la administración de procesos de cobranza, infraestructura, metodología, volumetría, capacitación, Plan de Trabajo con sus entregables y demás aspectos administrativos, técnicos, informáticos y de servicios, contenidos en el Anexo Técnico y en la Propuesta Técnica y Económica del PRESTADOR que incluye los precios unitarios, que como Anexo número I y Anexo número II, respectivamente se agregan al presente contrato, anexos que una vez rubricados por las partes, formarán parte integrante del mismo como si estuviesen insertados a la letra, para lo cual el PRESTADOR pondrá toda su experiencia y capacidad, dedicándole todo el tiempo que sea necesario.

**SEGUNDA. PRECIOS UNITARIOS.** De conformidad con la Propuesta Técnica y Económica del PRESTADOR (Anexo II), el INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR por los servicios a que se refiere el presente vínculo jurídico, los siguientes precios unitarios:

Concepto	Precio Unitario (M.N.)	Cantidad	Precio Total (M.N.)
Licenciamiento perpetuo del sistema de cobranza (software)	\$ 9'000,000.00	1	\$ 9'000,000.00
Servicios de implementación de la solución tecnológica	\$10'800,000.00	1	\$ 10'800,000.00
Servicios profesionales mensuales de administración de procesos de cobranza			



*8ca*

Gestión mensual del portafolio	\$ 936,000.00	36 meses	\$ 33'696,000.00
Servicio de gestión de casos específicos (costo unitario)	\$ 52.50	288,000	\$ 15'120,000.00
Servicios de dictaminación (costo unitario)	\$ 120.00	255,000	\$ 30'600,000.00
<b>Soporte y mantenimiento mensuales de las soluciones propuestas</b>			
Soporte y mantenimiento del sistema de cobranza móvil	\$ 600,000.00	36 meses	\$ 21'600,000.00
Soporte y mantenimiento del sistema de cobranza	\$ 900,000.00	36 meses	\$ 32'400,000.00
<b>Total</b>			<b>\$153'216,000.00</b>

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.

**TERCERA. MONTO TOTAL DEL CONTRATO.** Por la totalidad de los servicios a que se refiere el presente contrato, el INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR la cantidad de \$153'216,000.00M.N. (Ciento cincuenta y tres millones doscientos dieciséis mil pesos, 00/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado.

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

**CUARTA. EJERCICIO PRESUPUESTAL.** El PRESTADOR recibirá por los servicios prestados durante los ejercicios fiscales del 2016 al 2019, las cantidades en moneda nacional que a continuación se describen, más el Impuesto al Valor Agregado:

Concepto	2016	2017	2018	2019	Total
Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas.	\$ 3'300,000.00	\$27'000,000.00	\$18'000,000.00	\$16'500,000.00	\$ 64'800,000.00
Subcontratación de servicios con terceros.	\$ 2'206,000.00	\$26'472,000.00	\$26'472,000.00	\$24'266,000.00	\$ 79'416,000.00
Patentes, regalías y otros.	\$ 9'000,000.00				\$ 9'000,000.00
<b>Total</b>	<b>\$14'506,000.00</b>	<b>\$53'472,000.00</b>	<b>\$44'472,000.00</b>	<b>\$40'766,000.00</b>	<b>\$153'216,000.00</b>

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

Eliminado:  
Tercer y cuarto renglón del cuarto 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.

Crédito Público, emita al INSTITUTO FONACOT por el período del 2017, 2018 y 2019, respectivamente. 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.

**QUINTA. FORMA DE PAGO.** En el presente servicio no se otorgarán anticipos.

Los pagos se realizarán en moneda nacional posterior a la entrega y recepción de cada uno de los entregables, en los términos y fechas de entrega detallados en el numeral 5.2 Plan de Trabajo y Entregables contenidos en el Anexo Técnico (Anexo número I) y en el numeral 3 Propuesta Económica y Plan de Trabajo contenido en la Propuesta Técnica y Económica del PRESTADOR (Anexo número II), de conformidad con los precios unitarios establecidos en la Cláusula Segunda del presente contrato, previa verificación y aceptación por parte del Administrador del Contrato y para que la obligación de pago se haga exigible, el PRESTADOR deberá presentar de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación, 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 facturas electrónicas en un documento impreso en papel, estas últimas debidamente selladas y firmadas 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 Tercera, por cada entregable presentado, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta de cheques número [REDACTED]

México, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación del comprobante fiscal correspondiente. El comprobante fiscal citado deberá contener los requisitos de ley y contar con la validación y aceptación de la Administradora del Contrato.

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

**SEXTA. PAGOS.** El pago de los servicios efectivamente devengados al PRESTADOR será de conformidad a 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 la descripción de los servicios prestados, cantidad, unidad de medida, precio unitario, impuestos y precio total, así como el número de contrato que lo ampara. Los comprobantes fiscales serán entregados en la oficina de la Subdirección General de Recuperación y Cartera del INSTITUTO FONACOT, ubicada en Plaza de la República número 32, piso 4°, Colonia Tabacalera, C.P. 06730, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles, y en el caso de factura electrónica deberá ser enviada al siguiente correo electrónico: [abraham.barrientos@fonacot.gob.mx](mailto:abraham.barrientos@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, previo a la prestación servicio, 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 3 (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.

**SÉPTIMA. VIGENCIA.** La vigencia del presente contrato será del 01 de diciembre del 2016 al 15 de noviembre del 2019, la cual será forzosa para el PRESTADOR y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT.

Concluido el término del presente contrato, no podrá haber prórroga automática por el simple transcurso del tiempo y terminará sin necesidad de darse aviso entre las partes.

**OCTAVA. 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, en moneda nacional, 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 2016, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, y deberá ser renovada por el ejercicio fiscal del año 2017, 2018 y 2019 por el monto que se ejercerá en ese mismo ejercicio fiscal, la cual deberá presentarse al INSTITUTO FONACOT a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda, 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.

Las obligaciones contenidas en el presente contrato, que se garantizan con la fianza que obtenga el PRESTADOR, son indivisibles y en caso de que el PRESTADOR incumpla con alguna de sus obligaciones, el INSTITUTO FONACOT procederá a hacer efectiva la fianza por el monto total de las obligaciones garantizadas de acuerdo a las cláusulas del presente contrato, a las contenidas

en el Anexo Técnico (Anexo número I) y a la Propuesta Técnica y Económica del PRESTADOR (Anexo número II), así como a la normatividad que le sean aplicables.

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 sociedad civil denominada **E Inteligent Servicios”, S.C.**, y el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, derivado del procedimiento de adjudicación directa por excepción a la Licitación Pública.
- b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales, para lo cual se requerirá la respectiva manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que se garantice y continuará vigente 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, vigente a partir del 04 de abril del 2015, 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 el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 283 de dicha Ley.
- e) Que la institución afianzadora otorga expresamente y en forma automática, sin necesidad de que medie aviso, su consentimiento en términos del artículo 179 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.

**NOVENA. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.** Cada una de las fianzas a que se refiere la cláusula que antecede, serán liberadas 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 será indispensable la manifestación expresa y por escrito



del INSTITUTO FONACOT, con fundamento en el artículo 103, fracción I, inciso b, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DECIMA. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** De conformidad con el numeral 5.5 del Anexo Técnico (Anexo número I), la prestación del servicio objeto del presente contrato se llevará a cabo en las oficinas del INSTITUTO FONACOT ubicadas en Plaza de la República número 32, Piso 4°, Colonia Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06030, en la Ciudad de México, en el área de la Subdirección General de Recuperación y Cartera, o en aquellas oficinas en que se requiera para el cumplimiento del servicio.

El PRESTADOR deberá considerar en todo momento el uso de instalaciones propias y por su cuenta y contar con todos los recursos materiales y humanos necesarios para la correcta prestación del servicio, debiendo cumplir con el perfil del personal, así como con los niveles de servicio y soporte técnico establecidos en el Anexo Técnico (Anexo número I) y en la Propuesta Técnica y Económica del PRESTADOR (Anexo número II).

**DÉCIMA PRIMERA. 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, certificados y ampliamente capacitados y experimentados en las ramas de tecnologías o administrativas que llegaren a desempeñar con los distintos niveles de conocimiento que deben tener para la correcta ejecución, operación y supervisión continua de los servicios, quienes deberán cumplir con el perfil del personal establecido en el Anexo Técnico (Anexo número I) en el numeral 5.6,
- c) Cumplir con la descripción, características, condiciones, especificaciones, entregables en forma y tiempo y capacitación del servicio, así como en los demás aspectos técnicos y administrativos contenidos en el Anexo Técnico (Anexo número I) y en la Propuesta Técnica y Económica del PRESTADOR (Anexo número II).
- d) En la prestación del servicio, el PRESTADOR deberá apegarse a los procesos y lineamientos establecidos en el *"Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información"* en lo que le resulten aplicables.

**DÉCIMA SEGUNDA. CALIDAD DEL SERVICIO.** El PRESTADOR queda 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 y en la legislación aplicable.

El personal autorizado del INSTITUTO FONACOT, cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto del presente contrato.

**DÉCIMA TERCERA. OBSERVACIONES AL SERVICIO.** Conviene 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 CUARTA. 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, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

**DÉCIMA QUINTA. 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.

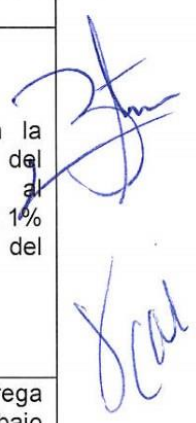
**DÉCIMA SEXTA. MODIFICACIONES.** El INSTITUTO FONACOT con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá incrementar el monto del contrato o la cantidad de los servicios, siempre que las modificaciones no rebasen en su conjunto, el veinte 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.

**DÉCIMA SÉPTIMA. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES.** Conforme a lo dispuesto por los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento, así como a lo dispuesto en el numeral 5.8 del Anexo Técnico (Anexo número I) del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT aplicará una pena convencional por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas para la prestación del servicio equivalente al 1% (uno por ciento) por cada día natural de atraso por los servicios no prestados oportunamente y su rescisión al acumular el 10 (diez por ciento) del valor total del contrato.

A continuación se detalla el nivel de servicio, su medición y la pena convencional que se aplicaría al PRESTADOR en caso de incumplimiento:

Nivel de Servicio	Medición	Pena Convencional
Presentación del equipo de trabajo del PRESTADOR.	A partir del inicio del servicio dentro de los primeros 15 días naturales, el PRESTADOR deberá realizar la presentación kick off del Proyecto en las oficinas del INSTITUTO FONACOT, ubicada en Plaza de la República número 32, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06730, en la Ciudad de México.	Por cada día natural de atraso en la realización del kick off (Presentación del arranque del Proyecto) imputable al PRESTADOR, se aplicará una pena del 1% (uno por ciento) del total del monto del entregable.
		El incumplimiento de las fechas de entrega establecidas en el Plan de Trabajo entregado por el PRESTADOR será motivo




Cumplimiento de entregables.	Fecha establecida en el Plan de Trabajo y entregables.	de penalización. Se aplicará una pena equivalente al 1% (uno por ciento) sobre el monto del entregable por cada día natural de retraso. <i>Ejemplo: Si el entregable tiene una fecha del 21 de noviembre de 2016 y su fecha de entrega real es el 28 de noviembre de 2016, este presenta un atraso de 7 días hábiles, por lo que corresponderá una pena del 7% sobre el monto entregable.</i>
------------------------------	--	---

Para el pago de las penas convencionales, el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la pena convencional correspondiente, indicando el número de días u horas de atraso, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

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

La acumulación de dichas penas no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de IVA, de conformidad con el Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento.

Los pagos quedarán condicionados proporcionalmente, al pago y/o deducción que el PRESTADOR deba efectuar por concepto de penas convencionales, a través de referencia bancaria que se generaría el mismo día en el que efectúe el pago, que será proporcionado en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

En el entendido de que en el supuesto que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dicha penalización, ni la contabilización de la misma para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del INSTITUTO FONACOT en optar por exigir el cumplimiento del contrato o de rescindirlo, de conformidad a lo establecido en el Artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA OCTAVA. DEDUCTIVAS.** En términos de lo previsto en los Artículos 53 Bis de La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 97 de su Reglamento y de conformidad con lo establecido en el numeral 5.8 Penas y Deductivas del Anexo Técnico (Anexo número I) del presente contrato, el Administrador del Contrato aplicará al PRESTADOR la siguiente deductiva:

Nivel de Servicio	Medición	Deductiva
Tiempo máximo para restablecer el servicio en caso de que ocurra una afectación.	Tiempo máximo para restablecer el servicio será de 8 horas.	Por cada hora adicional de indisponibilidad, se aplicará una deductiva del 1% (uno por ciento) sobre el monto mensual de los servicios.
	Soporte Técnico de 08:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. SLA: 99.9%	Se considerará el promedio mensual y se descontará del monto mensual de Mantenimiento y Soporte Técnico.

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

<p>Disponibilidad de las aplicaciones</p>	<p>Frecuencia de Reporte: Diario.</p> <p><u>Fórmula de Cálculo:</u> Tiempo Disponible (TD)=Minutos Activos/Minutos Comprometidos.</p> <p>%DTA=TD*100</p> <p>%DTA debe ser igual a SLA</p>	<p>Si el promedio se encuentra entre 99.9% y 100% no aplican deductivas.</p> <p>Si el promedio se encuentra entre 90.1% y 99.8% el porcentaje de deductiva a retener es el 0.5%.</p> <p>Si el promedio se encuentra entre 85.1% y 90% el porcentaje de deductiva a retener es el 1%.</p> <p>Si el promedio se encuentra entre 80.1% y 85% el porcentaje de deductiva a retener es el 1.5%.</p> <p>Si el promedio se encuentra por debajo del 80% el porcentaje de deductiva a retener es el 3%.</p>
---	---	---

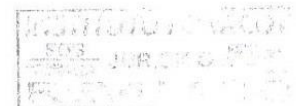
**DÉCIMA NOVENA. SANCIONES.** Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato, cuando el PRESTADOR incumpla en cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas a él imputables, teniendo el INSTITUTO FONACOT facultad potestativa para rescindir el presente contrato.

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. 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 en el plazo dispuesto por el artículo 43 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, 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.

En caso de rescisión o terminación anticipada del contrato, el PRESTADOR deberá reintegrar los pagos progresivos que haya recibido, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para



el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del INSTITUTO FONACOT.

**VIGÉSIMA PRIMERA. RESPONSABILIDAD LABORAL.** El PRESTADOR bajo su más estricta responsabilidad podrá nombrar los auditores, auxiliares, especialistas, técnicos o profesionistas que requiera para la prestación directa 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, técnicos o profesionistas 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, al INSTITUTO FONACOT 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, técnicos o profesionistas sufran riesgo 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, así como cualquier otra cantidad erogadas por este último, a causa de que concurra cualquier circunstancia planteada en la presente cláusula.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. 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 y en el Anexo Técnico (Anexo número I) y en la Propuesta Técnica y Económica del PRESTADOR (Anexo número II), o sin motivo justificado no acata las indicaciones que por escrito le formule el INSTITUTO FONACOT.
- C) Suspende injustificadamente los servicios materia del presente contrato y los establecidos en los Anexos citados en el inciso A) de esta cláusula.
- D) Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y/o los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- E) Cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.
- F) No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y

verificación de los servicios contratados.

G) No acredita la calidad en el servicio de conformidad con lo señalado en el presente contrato.

H) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato y en sus Anexos mencionados en la presente cláusula.

**VIGÉSIMA TERCERA. 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 previos; 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 hábiles 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 rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se proporcionan 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 modificadorio 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.

Cuando por motivo del atraso en la entrega de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente

pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se considerará nulo.

**VIGÉSIMA CUARTA. 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 45 (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 QUINTA. CONFIDENCIALIDAD.** Con motivo de la prestación del SERVICIO contratado, el INSTITUTO FONACOT se obliga a proporcionar oportunamente al PRESTADOR toda la información y documentación completa y 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, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, 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.

Lo anterior debe entenderse, como que el PRESTADOR se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización del INSTITUTO FONACOT, respondiendo en caso contrario por los daños y perjuicios que se llegaran a ocasionar para ambas partes, en el entendido de que dichos actos podrán generar la rescisión del contrato. En caso de que la conducta desplegada por el PRESTADOR sea constitutiva de delito, en perjuicio del INSTITUTO FONACOT, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público competente.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere esta cláusula puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

Asimismo, el PRESTADOR se obliga a reconocer que la información confidencial que se le proporcione estará sujeta a lo previsto en los artículos 113, fracción I y 117 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y a lo dispuesto por los artículos 116 y 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**VIGÉSIMA SEXTA. 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, a menos que sean necesarias para el eficaz cumplimiento del presente contrato.
- 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, excepción hecha de aquella documentación que con motivo del cumplimiento del presente contrato se encuentre dentro de algún expediente de autoridad competente.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. 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.

Quando la suspensión obedezca a causas imputables al INSTITUTO FONACOT, previa petición y justificación del PRESTADOR, éste reembolsará al PRESTADOR los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure la suspensión, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato en términos del artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En cualquiera de los casos anteriores, el plazo de suspensión no podrá ser mayor a 10 (diez) días naturales, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada de este contrato, previa solicitud del administrador del mismo.

*Juan*



**VIGÉSIMA OCTAVA. 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 al INSTITUTO FONACOT; igual procedimiento llevará a cabo el INSTITUTO FONACOT, para el caso de que por causas atribuibles a éste no se cumpla con el presente contrato, procediéndose a modificar el presente contrato a efecto de diferir la fecha para la prestación de los servicios o pagos que hayan quedado pendientes de cubrir. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificadorio respectivo, 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:

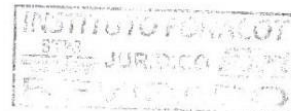
- A) Fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones y terremotos;
- B) Incendios;
- C) Guerras, disturbios y manifestaciones civiles, motines, insurrecciones y sabotaje;
- D) Huelgas u otras disputas laborales en México y
- E) Leyes de aplicación general de cualquier autoridad gubernamental.

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

- i. Incumplimiento de cualquier obligación contractual del PRESTADOR para la realización de los servicios, o
- ii. Cualquier acto u omisión derivados de la falta de previsión por parte del PRESTADOR.

**VIGÉSIMA NOVENA. 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 a la Administradora 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 por escrito 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 a la Administradora del Contrato, solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT y acredite por cualquier medio dicha circunstancia.

En los supuestos establecidos en los incisos A) y C), la Administradora 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. 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 Act. Abraham Barrientos Velázquez, subdirector General de Recuperación y Cartera, supervisará, vigilará y administrará el cumplimiento del presente contrato.

**TRIGÉSIMA PRIMERA. 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 SEGUNDA. 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 TERCERA. 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 CUARTA. 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 a sus respectivos Reglamentos; al Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles; las "Disposiciones de carácter general aplicables a los organismos de fomento y entidades de fomento", así como todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal al INSTITUTO FONACOT le resulten aplicables, así como a la jurisdicción del Tribunal Federal de Justicia Fiscal

y Administrativa, por lo que renuncian al fuero que por razón de sus domicilios presentes y futuros les correspondan o les llegaren a corresponder.

**LEÍDO EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN ÉL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y LO FIRMAN POR TRIPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 01 DE DICIEMBRE DEL 2016, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.**


**POR EL INSTITUTO FONACOT**

**POR EL PRESTADOR**

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

  
\_\_\_\_\_  
**C. CARLOS ALBERTO MARTÍNEZ CAMPOS**  
**APODERADO LEGAL**

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

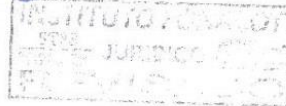
  
\_\_\_\_\_  
**ACT. ABRAHAM BARRIENTOS VELÁZQUEZ**  
**SUBDIRECTOR GENERAL DE RECUPERACIÓN**  
**Y CARTERA**

Contrato No. I-SD-2016-200

Visto Bueno del Área Administrativa

Elaboró: Lic. Gregorio Espinosa Aguirre

Supervisó: Lic. Dora Nava García



**ANEXO I**  
**ANEXO TÉCNICO**

El presente Anexo consta de 38 páginas que van de la 01 a la 38, las cuales una vez rubricadas por las partes, formarán parte integrante del Contrato I-SD-2016-200.

Visto Bueno del Área Requiriente



**ANEXO TÉCNICO**

Para el Servicio Integral para la Administración y  
Automatización de Procesos de Cobranza



2

*Scor*

## Contenido




1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	ANTECEDENTES .....	5
2.1	TIPOS DE COBRANZA QUE REALIZA EL INSTITUTO FONACOT .....	5
2.2	ETAPAS DEL PROCESO ACTUAL DE COBRANZA .....	5
2.2.1	Cobranza administrativa.....	6
2.2.2	Cobranza Extrajudicial: .....	8
2.2.1	Cuentas Ilocalizables .....	11
3	OBJETIVOS DEL SERVICIO A CONTRATAR .....	12
4	REQUISITOS FUNCIONALES, TECNOLÓGICOS Y DE SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COBRANZA .....	15
4.1	ESPECIFICACIONES FUNCIONALES DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COBRANZA .....	15
4.1.1	Sistema integral de cobranza .....	15
4.1.2	Sistema de gestión de cobranza móvil.....	17
4.1.3	Gestión de portafolio .....	17
4.1.4	Interfaz con CREDERE.....	18
4.2	CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA .....	18
4.2.1	Gestión del portafolio (mesa de control) .....	18
4.2.2	Servicio de dictaminación .....	19
4.2.3	Servicios de gestión de casos específicos.....	19
4.2.4	Servicio de implementación de la solución .....	19
4.3	INFRAESTRUCTURA .....	21
4.3.1	Especificaciones funcionales de seguridad informática .....	22
4.4	METODOLOGÍA .....	22

2

4.5	VOLUMETRÍA .....	23
4.5.1	Niveles de servicio y soporte técnico .....	23
5	MARCO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO .....	24
5.1	CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA LICITANTE .....	24
5.2	PLAN DE TRABAJO Y ENTREGABLES .....	25
5.3	PROPUESTA ECONÓMICA .....	27
5.4	VIGENCIA DEL SERVICIO .....	28
5.5	LUGAR DONDE SE REALIZARÁ EL SERVICIO .....	28
5.6	PERFIL DEL PERSONAL .....	28
5.7	ADMINISTRACION DEL CONTRATO .....	32
5.8	PENAS Y DEDUCTIVAS .....	33
5.9	GARANTIA DE CUMPLIMIENTO .....	35
5.10	PLAZO PARA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO .....	35
5.11	CONFIDENCIALIDAD .....	35
5.12	PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES .....	37
5.13	FORMA DE PAGO .....	37

2

*Jean*

 	<p>Anexo Técnico</p> <p>Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza</p>	
---	--	---

## ANEXO TÉCNICO

### SERVICIO INTEGRAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA

#### 1 INTRODUCCIÓN

El objetivo de la contratación a que se refieren al presente anexo técnico tiene dos componentes: 1) el Instituto FONACOT requiere un software especializado que permita automatizar y eficientar el control de la cobranza de los créditos otorgados; y 2) Contratar el servicio de tercerización para llevar a cabo de manera eficiente, ágil y oportuna la gestión del proceso de cobranza.

Los servicios requeridos estarán relacionados con la cobranza de la cartera incluso en etapas tempranas de deterioro y deberán coadyuvar en el establecimiento y operación cotidiana de un sistema integral de administración, control y clasificación de la cartera, permitiendo mitigar los riesgos inherentes de la recuperación de la cartera crediticia. Así mismo la implementación de estos servicios se encuentra alineada con lo estipulado en el artículo 21 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos y Entidades de Fomento que emite la CNBV, el cual establece la necesidad de contar con un sistema de clasificación crediticia mediante el cual los créditos que, como resultado del seguimiento permanente o por haber caído en cartera vencida, previsiblemente podrían tener problemas de recuperación, por lo que deberán ser objeto de una evaluación detallada, con el fin de determinar oportunamente la posibilidad de establecer nuevos términos y condiciones que incrementen su probabilidad de recuperación.

El Instituto FONACOT, en seguimiento a sus acciones contenidas en el Programa Sectorial de la STPS, tiene la obligación de intensificar la afiliación de los patrones al INFONACOT, para acercar este servicio a todos los trabajadores del país y eficientar y mejorar la infraestructura tecnológica instalada, para agilizar trámites y servicios de los usuarios del INFONACOT. Adicionalmente debe cumplir con su objetivo estratégico de mejorar el proceso de recuperación de cartera, con la finalidad de proteger el derecho de los trabajadores al crédito sostenible.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



Por último, debe destacarse que ante la imposibilidad de contar con una plantilla de personal adscrito a la Subdirección General de Recuperación y Cartera, se debe recurrir a los servicios a través de terceros para administrar de manera integral todas las etapas y modalidades del Proceso de Cobranza.

Derivado de lo anterior el Instituto requiere de contratar un **Servicio Integral para la Administración y Automatización de Procesos de Cobranza**.

El proceso de recuperación a través de Centros de Trabajo (CT) permite que mensualmente se recuperen alrededor del 90% de los flujos esperados de la cartera. No obstante, si se extingue la relación laboral del trabajador con el CT antes de que el crédito concluya su vigencia o bien, este cambia a un CT no afiliado, el Instituto FONACOT queda **expuesto a la voluntad y capacidad de pago del mismo**, corriendo con el riesgo inherente de cualquier crédito del sistema financiero mexicano que puede incurrir en cartera vencida.

Otro riesgo que enfrenta el Instituto FONACOT proviene de aquellos CT que habiendo hecho las deducciones a los salarios de sus trabajadores, son renuentes a entregar las retenciones realizadas a esta Institución.

Actualmente el Instituto cuenta con un sistema de crédito (CREDERE), el cual se enfoca a llevar el control y gestión de los créditos en lo referente a los cálculos de mensualidades, registro de flujos relacionados y cálculo de su saldo actualizado, sin embargo, carece de funcionalidades para llevar a cabo procesos ampliados de administración y recuperación de cartera, tales como:

- Segmentación y asignación de cuentas (en función del costo de gestión y probabilidad de pago)
- Supervisión de gestiones de campo
- Actualización de información resultante de la gestión.
- Identificación y dictaminación de cuentas ilocalizables

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

## 2 ANTECEDENTES

### 2.1 TIPOS DE COBRANZA QUE REALIZA EL INSTITUTO FONACOT

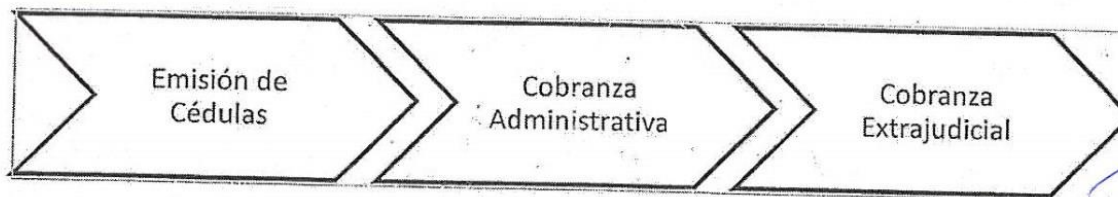
A fin de lograr la recuperación de los créditos otorgados, el Instituto FONACOT cuenta con dos canales para realizar la cobranza:

**Cobranza vía Centros de Trabajo (CT):** Cuando un crédito se genera el trabajador cuenta con relación laboral vigente, por lo tanto el CT es el encargado de descontar vía nomina el pago mensual y reportar el 5to día hábil de cada mes al Instituto FONACOT.

**Cobranza directa a trabajadores:** En caso de pérdida de la relación laboral, se inicia la gestión de cobranza con el trabajador a través de los datos de contacto proporcionados en la originación del crédito (teléfono, celular, correo electrónico, domicilio). A fin apoyar en la regularización o liquidación de la cuenta, el Instituto ha diseñado dos planes de salida: reestructura con quita por pago oportuno (plan 202020) y liquidación con quita (70/30).

### 2.2 ETAPAS DEL PROCESO ACTUAL DE COBRANZA

Con base en el Manual de Crédito vigente, el proceso de cobranza que actualmente administra la Subdirección General de Recuperación y Cartera en el Instituto FONACOT está conformado por tres fases



	Emisión de Cédulas	Cobranza Administrativa	Cobranza Extrajudicial
Centros de Trabajo	Retención, Entero, Pago, Aplicación de cédulas de los CT's	1-30 días	31-75 días

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

*[Handwritten mark]*

	Seguimiento a la emisión	Gestiones DCREPs: Envíos de requerimientos llamadas, correos electrónicos, visitas	Asignación a PSEC: visitas, notificaciones, llamadas.
Trabajadores	NA	1 a 30 días	31-150 días
	NA	Gestiones DCREPs: envíos de requerimientos, llamadas.	Asignación a PSEC: visitas, notificaciones, llamadas.

### 2.2.1 Cobranza administrativa

**Trabajadores:** La cobranza administrativa comienza cuando el Centro de Trabajo registra la baja de trabajadores en el sistema CREDERE y se ha concluido con la cobertura del Seguro de Crédito contratado por los trabajadores. Se realiza a través del envío de requerimientos de pago y llamadas telefónicas, con apoyo de los centros de Call Center, de acuerdo a sus capacidades. Los avances de la gestión se registran manualmente en cada Dirección Comercial, Regional, Estatal y de Plaza.

El décimo día hábil de cada mes la Dirección de Cobranza pública la base de datos que integra el detalle de todos aquellos trabajadores que en el mes anterior reportaron baja de su CT. Con base en este reporte, las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales y de Plaza (DCREPs) seleccionan la cartera a gestionar de acuerdo a su capacidad instalada y realizan llamadas y envíos de requerimientos de pago. El resultado de las gestiones realizadas se documenta manualmente en bitácoras de cobranza de acuerdo a los formatos establecidos; dicha información no se almacena en el CREDERE.

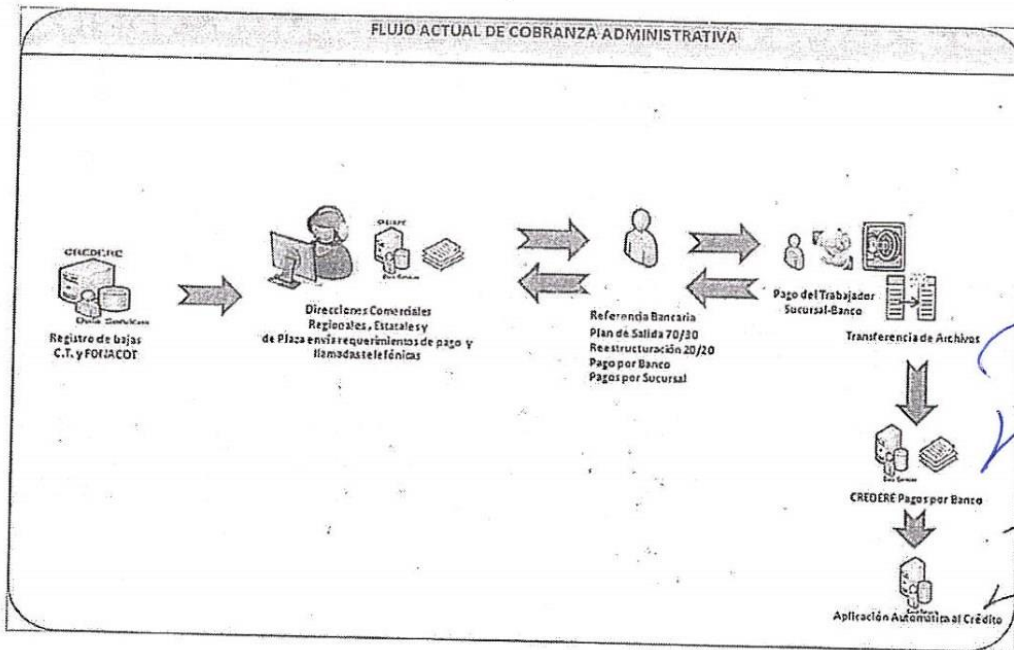
Actualmente no existen reportes sobre indicadores clave de desempeño en esta etapa de la cobranza, que permitan evaluar la estrategia actual y replantear los procesos.

*[Handwritten signatures and initials]*




**Centros de Trabajo:** Los primero 30 días, a partir de que se genera una cédula vencida, se realizan gestiones mediante llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y requerimientos de pago en cada una de las sucursales.

Las DCREPs utilizan los reportes diarios, semanales y mensuales que envía la Dirección de Cobranza a fin de identificar aquellos CTs que después de la fecha límite de pago, o cierre de mes, no han enterado las retenciones de sus trabajadores. Con base en estos reportes, hacen contacto con el CT para requerir el pago. La evidencia que se genera en estas gestiones queda en resguardo de la sucursal y no se almacena en el CREDERE para las etapas de cobranza posteriores, con lo cual la Subdirección General de Recuperación y Cartera carece de los elementos básicos de información estadística y de gestión para llevar un correcto control del proceso.

Del reporte que se genera diaria, semanal y mensualmente sobre la gestión a los CTs con NO PAGO, se extrae la información sobre los CTs que presenten atrasos.



2

 	<p>Anexo Técnico</p> <p>Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza</p>	
---	--	---

### 2.2.2 Cobranza Extrajudicial:

**Trabajadores:** La recuperación extrajudicial se realiza una vez agotada la cobranza administrativa, mediante Prestadores de Servicios Externos de Cobranza (PSEC) respecto de todos aquellos créditos cuyos titulares han sido dados de baja de su CT, y que tienen un saldo mínimo de crédito equivalente a un salario mínimo mensual vigente en la Ciudad de México de (\$2,191.20), y cuentan con más de 30 días naturales de atraso. De acuerdo con el siguiente procedimiento:

- **Asignación de cartera:** A través de las operaciones del sistema CREDERE, la Dirección de Cobranza identifica la cartera que cumple los criterios descritos en el párrafo anterior y determina la cartera susceptible a ser cedida a PSEC. Con base en dicho análisis se realiza una planeación a fin de tener la suficiente capacidad instalada en los PSEC para poder ceder la totalidad de la cartera susceptible. Cabe señalar que la planeación de capacidad se realiza en función del importe de las cuentas susceptibles, ya que los importes por asignar a los PSEC se calculan en función del pagaré o fianza que presente el PSEC. Posteriormente la Dirección de Cobranza programa la cesión de cartera por sucursal a través del sistema CREDERE, mediante un mecanismo de asignación aleatorio.
- **Entrega de cartera:** Como resultado del proceso de asignación de cartera, se entregan a las sucursales, mediante correo electrónico, el layout de las carteras asignadas a cada PSEC, para que a su vez formalicen, en un plazo máximo de 2 días hábiles, la entrega mediante el acta de entrega-recepción correspondiente. La entrega de la cartera requiere forzosamente la presencia física del Representante Legal del PSEC y el Director de la sucursal.

Dicho layout contiene la información de contacto del acreditado (teléfonos, domicilio, correo electrónico, RFC, NSS, así como los teléfonos de ambas referencias, etc.), e información del status de la cuenta (días de no pago, fecha de otorgamiento del crédito, saldo insoluto, monto vencido, etc.).

- **Gestiones del PSEC:** De conformidad al contrato de Prestación de Servicios con los PSEC, éstos gestionan la cartera durante 120 días y realizan al menos las siguientes actividades: llamadas telefónicas, envíos de requerimientos y visitas domiciliarias. Dentro del plazo de la duración de la asignación, los PSEC utilizan el layout proporcionado y cuentan con acceso al sistema CREDERE para consultar el status actualizado del crédito (saldos, status de CT, pagos recibidos, etc.).

- **Metas de recuperación:** En función de la antigüedad de la cartera y de los criterios de asignación antes descritos, la Dirección de Cobranza ha fijado una meta mínima de recuperación del 2% mensual a todos los PSEC; sin embargo debido a que no se puede controlar la asignación por el nivel de deterioro resulta complicado la medición real y objetiva de las metas.
- **Informes de Gestión:** Al final del término de gestión los PSEC entregan un Informe de Gestión, donde dictaminan las cuentas gestionadas. Dicho informe se entrega en físico en la sucursal que le corresponde, y debe ser firmado por el Representante Legal del PSEC y el Director de la sucursal. En dicho informe se debe clasificar la cartera gestionada en función del resultado de la gestión (renuente, ilocalizable, promesa de pago, reestructura, etc.).

Los informes de gestión se envían a la Dirección de Cobranza 5 días hábiles después de concluir el término de gestión y son subidos al sistema para liberar la cartera al PSEC. Durante los 120 días que los PSEC tienen las cuentas asignadas no proporcionan informes de avances de las gestiones, promesas de pago, dictámenes de cuentas, lo cual limita la actuación oportuna; asimismo, no proporcionan la evidencia que soporte tales gestiones. La supervisión de la devolución oportuna de las cuentas se realiza de manera manual, toda vez que el sistema no genera alertas sobre la conclusión de la asignación.
- **Registro de gestiones:** En caso que el despacho obtenga un dato de contacto nuevo (teléfono, domicilio, referencia), ésta información no puede ser almacenada en el sistema CREDERE, ya que no permite crear un historial de datos de contacto y se podría perder la información que originalmente proporcionó el trabajador en la solicitud de crédito. La falta de actualización de información genera que los porcentajes de seguimiento (cuentas contactadas/cuentas asignadas) se deterioren con el transcurso del tiempo. Una vez que se descarga la asignación en el sistema, ésta vuelve a estar susceptible para ser asignada a otro PSEC (el sistema valida que no sea al mismo); sin embargo, no se proporciona al siguiente PSEC el resultado de las gestiones del despacho anterior.
- **Reportes de Desempeño:** Al cierre de cada mes, la Dirección de Cobranza elabora reportes con indicadores claves de desempeño (padrón de PSEC, recuperación, efectividad de la recuperación, y porcentajes de asignación). Dichos reportes son elaborados de manera manual por el personal de la Dirección de Cobranza, y se envían a las DCREPs para su conocimiento.

**Centros de Trabajo:** Los Despachos Externos de Cobranza Extrajudicial realizan diversas gestiones de recuperación, realizando visitas, llamadas y envíos de requerimientos por un período de 45 días.

Las cuentas son asignadas por las DCREP con base en el reporte diario, semanal, y mensual de Centros de Trabajo con NO PAGO que envía la Dirección de Cobranza, y se entregan directamente a los PSEC, mediante la formalización del acta entrega-recepción. La asignación no queda registrada en el sistema (fecha de asignación, despacho al que fue asignado, fecha de fin de asignación, cédulas asignadas). Debido a que no todos los PSEC reciben este tipo de asignaciones, no se fijan metas de recuperación.

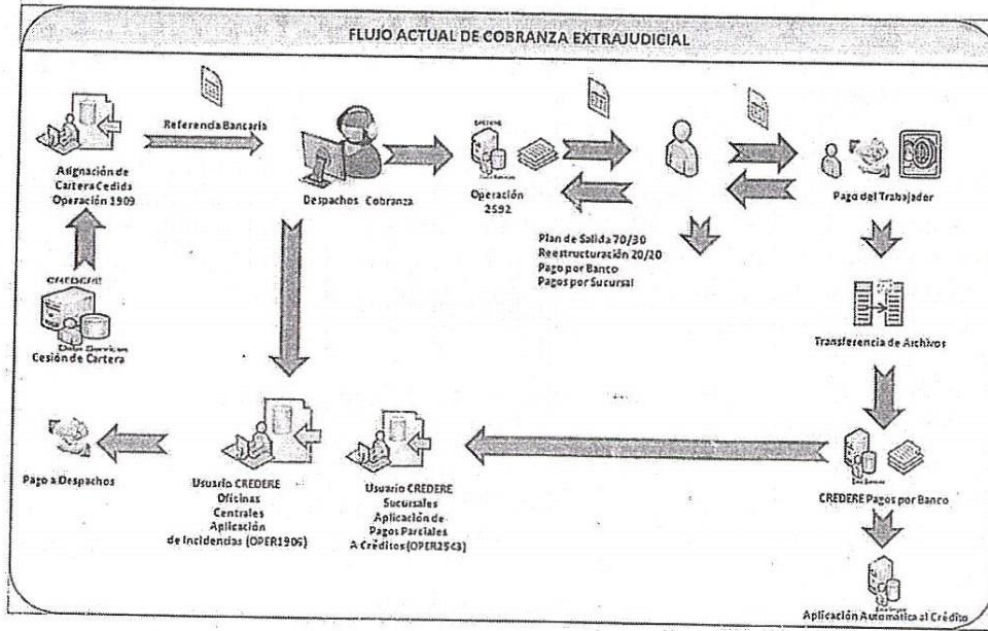
Los resultados de las gestiones (dictaminación de la cuenta, nuevos datos de contacto, etc.), tampoco son registrados en el sistema CREDERE sino que se documentan mediante el Informe de Gestión que entrega el PSEC al término de la asignación. Dicho documento es almacenado por las sucursales, y se sube escaneado al portal de cobranza. La falta de esta información de manera sistematizada complica la supervisión, control, y seguimiento.

La supervisión de la devolución de las cuentas de manera oportuna se realiza de manera manual, toda vez que el sistema no genera alertas sobre la conclusión de la asignación.

Actualmente no existen reportes sobre indicadores clave de desempeño en esta etapa de la cobranza que permitan medir la estrategia actual, y replantear los procesos.



R  
Yca





### 2.2.1 Cuentas Ilocalizables

Existen casos que se encuentran sin respuesta debido al tiempo que ha pasado sin localizar al acreditado o que por falta de datos se siguen asignando a despachos para su recuperación. Regularmente estos casos solo generan gastos adicionales debido a la baja probabilidad de recuperación. El Instituto FONACOT requiere que de acuerdo a las políticas y criterios que establezca su normatividad, se determine la incobrabilidad de los créditos con más de 10 años y que no han tenido movimiento, para poder asignarlos a servicios especializados de localización o efectuar el proceso de dictaminarla como incobrable.

  
  
 z Juan



 <b>STPS</b> <small>SERVICIOS DE TRABAJO TELÉFONOS 50501</small>	Anexo Técnico Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza	
---	---	---

### 3 OBJETIVOS DEL SERVICIO A CONTRATAR

- i. **Proveer al Instituto de un Software especializado en conjunto con un Servicio Integral para la Administración y Automatización de Procesos de Cobranza** que permita llevar a cabo de manera automatizada los procesos de: 1) Gestiones de Cobranza administrativa a través de llamadas telefónicas que serán parte del servicio a proporcionar 2) Asignación de cartera a PSEC's, 3) Control de las gestiones de los PSEC's, 4) Seguimiento de las gestiones de los PSEC's, 5) Supervisión de los PSEC's 6) Pagos recibidos como resultado de las gestiones de los PSEC's, 7) Generación de expedientes electrónicos de cobranza. Los servicios provistos deberán estar soportados en una herramienta tecnológica de acuerdo con las especificaciones técnicas que más adelante se mencionan. Dicha herramienta deberá tener una interfaz con el sistema de crédito CREDERE y deberá llevar a cabo toda la administración, seguimiento y control de los procesos de cobranza y las gestiones de recuperación.
- ii. **Implementar una estrategia de gestión multicanal:** Llevar a cabo, mediante el uso de la herramienta tecnológica provista, las siguientes acciones, de manera enunciativa, más no limitativa: realización de llamadas, correos electrónicos, mensajes de texto (SMS), envíos de requerimientos de pago (en físico o electrónico) y visitas domiciliarias, de acuerdo con los criterios que el propio Instituto determine (segmentación de acuerdo con las variables que resulten aplicables dentro de la base de datos), que permita a los diversos responsables de la cobranza realizar las gestiones administrativas y extrajudiciales a trabajadores y CT's.
- iii. **Integración de múltiples medios de gestión de cobranza:** La herramienta deberá permitir la integración de múltiples medios de contacto y gestión de la cobranza (plataforma web, dispositivos móviles, herramientas de envío de mensajes de texto) que utilice el personal, tanto interno, como externo al INFONACOT, y de acuerdo a la asignación de perfiles de usuario que el Instituto determine.
- iv. **Registrar, almacenar y explotar la información en línea** de los esfuerzos de cobranza: resultado de las gestiones, pagos y promesas de pago, datos personales (domicilios, teléfonos, referencias) que se obtengan en las diferentes etapas de la cobranza administrativa o extrajudicial. De esta manera, se podrá recabar información nueva del deudor, para, en su caso, determinar las cuentas como incobrables con base en la evidencia obtenida, con lo que se podrá depurar la cartera. Esta información también servirá para replantear las estrategias, luego de identificar aquellas que proporcionan mejores resultados.

- v. **Creación de expedientes electrónicos:** La herramienta tecnológica a ser utilizada deberá almacenar, dentro de la infraestructura provista como parte del servicio integral, la documentación soporte de las gestiones desplegadas por los prestadores a través del expediente electrónico, en el cual se puedan integrar imágenes y/o videos geoposicionados de las gestiones extrajudiciales, a partir de la aplicación para dispositivos móviles provista como parte de la solución integral.
- vi. **Control, supervisión y administración de los responsables de la cobranza:** La herramienta tecnológica deberá generar los reportes periódicos (diarios, semanales, mensuales, etc.) que determine el Instituto durante la etapa de implementación y que permitan mantener actualizadas las gestiones realizadas en las cuentas cedidas y supervisar, las gestiones realizadas con la intensidad y tiempos que el Instituto haya determinado para cada tipo de cuenta. Con estas herramientas se evaluará oportunamente a las DCREPs, al call center, y a los PSEC de cobranza extrajudicial los cuales tienen asignados los créditos para su gestión de recuperación. Y se llevara a cabo el monitoreo de los pagos.

La herramienta tecnológica provista por el prestador del servicio deberá interactuar con el sistema de crédito CREDERE y se deberá otorgar al Instituto FONACOT un licenciamiento perpetuo que evite los riesgos de pérdida de información en caso de un evento de discontinuidad del servicio por parte del licenciante. Quedando el licitante ganador obligado a garantizar la transferencia de la información de la solución y de la información que resida en los servidores, en el momento que decida el Instituto. Así como realizar respaldos mensuales de la información garantizando al Instituto la disponibilidad de esos respaldos hasta por 24 meses calendario. Así también en el término del servicio el licitante ganador quedara obligado a realizar el borrado seguro de toda la información relacionada con el servicio provisto, dando evidencia de dicho borrado y reservándose el Instituto el derecho de llevar a cabo la supervisión de lo anterior por si o a través de un tercero que designe para tal efecto. El sistema debe estar totalmente desarrollado y ser capaz de implementar soluciones adicionales, acorde a las necesidades del sistema de crédito del Instituto FONACOT, mismas que no causarán un costo adicional y que por lo tanto deberán ser contempladas como parte del servicio mensual dentro de la propuesta económica

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

*R*

- vii. **Dictaminación de cuentas ilocalizables:** Se requiere de un servicio que se encargue de determinar la incobrabilidad de los casos con más de 10 años en cartera vencida y que no han tenido movimiento. Estos casos se podrán documentar haciendo las visitas a los centros de trabajo o domicilios de los acreditados para recabar evidencia del rechazo de pago o, en su caso, de que el acreditado en cuestión se encuentra ilocalizable, finado, etc. Esto permitiría el quebranto de estos créditos o el tratamiento que el Instituto FONACOT determine.

La evidencia requiere, al menos, fotografías y localización satelital (GPS) de los lugares visitados, firmas electrónicas de los visitados (en caso de encontrar a alguien), firma del visitador y evidencia del personal asignado. Estos casos deben ser reportados al sistema de cartera en tiempo real para su seguimiento y clasificación correspondiente, a través de la aplicación para dispositivos móviles provista como parte de la solución integral.

R

Jca

#### 4 REQUISITOS FUNCIONALES, TECNOLÓGICOS Y DE SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COBRANZA

##### 4.1 ESPECIFICACIONES FUNCIONALES DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COBRANZA

El licitante deberá proveer una solución tecnológica especializada que permita, de manera automatizada, realizar el servicio integral de administración de los procesos de cobranza a trabajadores y Centros de Trabajo que mantengan un adeudo con el Instituto, en cada una de sus etapas.

El servicio debe ofrecer al Instituto el uso ilimitado y perpetuo de la herramienta o solución propuesta, asimismo, la propuesta económica de los participantes deberá contemplar dentro del pago de la renta mensual, el soporte y mantenimiento de dicha licencia, así como el acceso a actualizaciones y solución de incidentes relacionados con su desempeño, así como la infraestructura necesaria para el almacenamiento de toda la información generada y la consulta de las gestiones realizadas por los gestores de cada uno de los PSEC's con los que el Instituto mantenga una relación contractual.

##### 4.1.1 Sistema integral de cobranza

El sistema debe cubrir de manera modular todas las etapas del Proceso de Cobranza: desde la fase administrativa, hasta la extrajudicial. Deberá garantizar la disponibilidad de información e historial de cada cuenta, mediante mecanismos ágiles y automatizados de las actividades realizadas por el personal interno y externo.

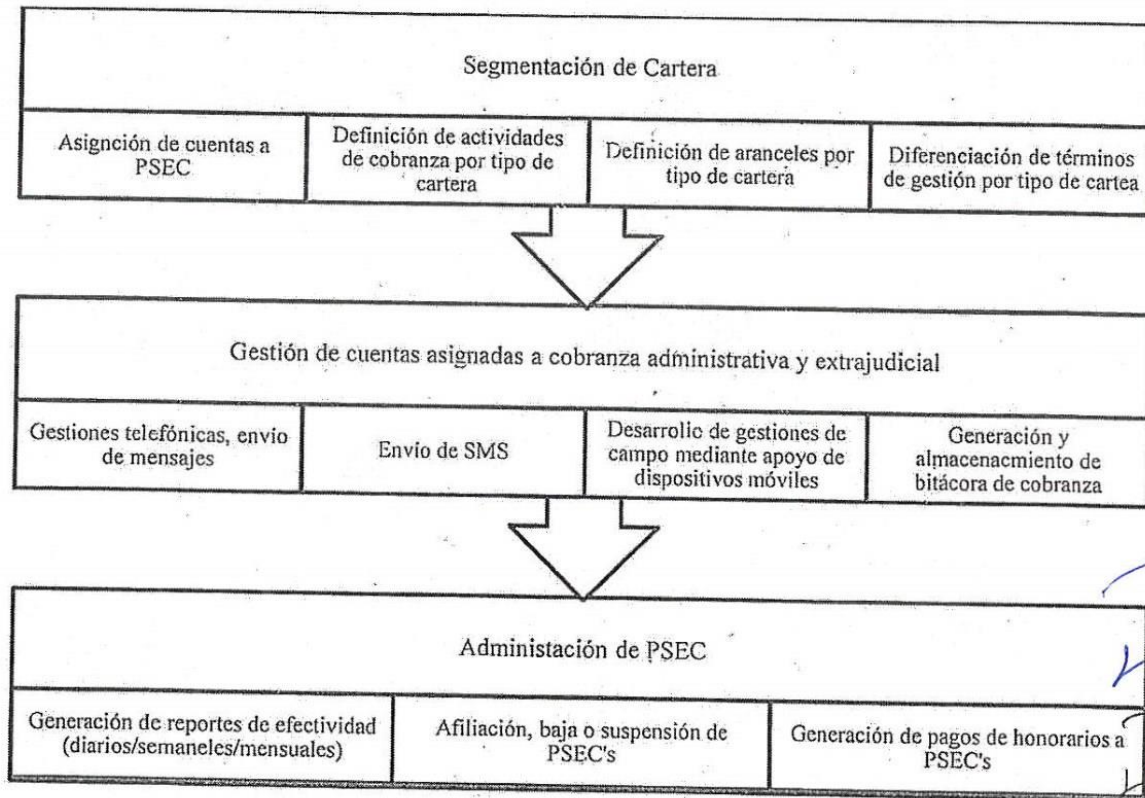
La solución tecnológica deberá operar sobre una plataforma WEB, bajo un esquema de licenciamiento perpetuo y renta mensual del servicio, que permita el seguimiento de los casos en línea y tiempo real. Esta plataforma deberá ser multi-empresa y multi-cliente, es decir, que la plataforma pueda ser utilizada de manera simultánea por diferentes PSEC's y por el personal adscrito a la Dirección de Cobranza del Instituto y tener la capacidad de gestionar los distintos productos de crédito del Instituto, permitiendo dar de baja o alta productos de crédito de conformidad con su propia operación y normatividad.

El sistema propuesto debe garantizar la automatización de las distintas etapas del proceso de cobranza, como se muestran en la Figura 1, y contar con las siguientes características:

- Escalamiento masivo o selectivo de créditos, desde la etapa preventiva hasta la etapa extrajudicial.
- Actualizar y controlar los saldos de las cuentas castigadas o quebrantadas.

- Tener la capacidad de registrar y controlar pagos en el Sistema, con las reglas y el orden de aplicación que el Instituto FONACOT defina.
- Poder intercambiar, validar y actualizar datos (cartera total de acreditados, nuevos acreditados, pagos recibidos, actualización de datos demográficos y actividades de la gestión de cobranza), con los gestores y/o Prestadores de Servicios Externos de Cobranza (PSEC's) del Instituto FONACOT

Figura 1 Diagrama conceptual de las especificaciones funcionales esperadas



	<p>Anexo Técnico</p> <p>Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza</p>	
--	--	--

#### 4.1.2 Sistema de gestión de cobranza móvil

El prestador del servicio deberá de dotar al Instituto de una solución integrada de servicios para llevar a cabo la gestión móvil mediante el uso de cualquier dispositivo tipo “smart phone” y/o “tablet” (no provistos como parte del servicio) de los procesos de cobranza, cubriendo los siguientes aspectos:

- Servicios profesionales de optimización, desarrollo, soporte y mantenimiento de los aplicativos, programas y procesos relacionados con la gestión móvil de los procesos de cobranza
- Servicios de administración y soporte técnico y funcional a la comunidad de PSEC's a nivel nacional, contratados por el Instituto, a fin de cubrir en su totalidad el proceso de gestión móvil de los procesos de cobranza
- Servicios de actualización de versiones, capacitación y seguimiento a la operación

#### 4.1.3 Gestión de portafolio




Este sistema debe clasificar y asignar los casos de forma sistemática de acuerdo a los parámetros indicados por el Instituto FONACOT. Deberá llevar a cabo la asignación en línea y tiempo real de cartera de créditos para su gestión, así como la clasificación de cada caso de acuerdo a sus características, buscando optimizar el flujo completo de información de todos los casos asignados a los PSEC's por parte de la Mesa de Control, quien deberá realizar su correcto procesamiento, dictaminación, evaluación de riesgo y probabilidades de recuperación de cartera vencida.

El servicio implementado deberá tener las siguientes funcionalidades:

- Centralizar la información de cada caso, en cualquier momento del proceso de dictaminación,
- Acceso a la información y resultados de los dictámenes, desde cualquier lugar con acceso a internet.
- Asignación de casos por habilidades y conocimientos de cada despacho, carga de trabajo, desempeño, etc.
- Control de tiempos de cada asignación de cartera, reasignaciones, alertas por correo electrónico en caso de retrasos, etc.
- Generación automática de reportes claros y precisos, clasificándolos principalmente en tres tipos:
  - Reportes para diligenciar la cobranza, utilizados por el personal de campo para dar seguimiento: lista de clientes morosos a visitar por el oficio asesor

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

*R*

 	<p>Anexo Técnico</p> <p>Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza</p>	
---	--	---

- de crédito o gestor de cobranza; lista de clientes morosos por monto de crédito pendiente o días de retraso; reporte diario de mora, etc.
- Reportes para el monitorio de la cobranza, los cuales son usados por la gerencia media y alta para el análisis y seguimiento de resultados de la cartera morosa, tales como: reporte de mora por zona; mora por producto; ratios de eficiencia en cobranza; cartera por tramos de mora, etc.
- Reportes de riesgo, que monitorean el impacto de la cobranza sobre los resultados de cartera a través del seguimiento de indicadores para la normalización, ciclos de facturación, saldos recuperados, ratios individuales de caída de cartera por tramos.

#### 4.1.4 Interfaz con CREDERE

Como parte del servicio integral, el licitante ganador deberá desarrollar una interfaz que permita la extracción de la información del CREDERE a la herramienta tecnológica para consolidar la información, así como garantizar que los gestores de cobranza, en oficinas regionales del Instituto FONACOT; así como los PSEC's del Instituto FONACOT y otros usuarios remotos, ubicados en diversas localidades de la república mexicana utilicen el sistema 100% en línea, vía internet.

## 4.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA

### 4.2.1 Gestión del portafolio (mesa de control)

Se requiere que el prestador del servicio implemente una Mesa de Control con personal que considere necesario y con acceso a la solución tecnológica provista, para llevar a cabo la Asignación, Clasificación, Re-Asignación, Seguimiento, Procesamiento, Documentación y Generación de Métricas de todos los créditos que se encuentren en alguna etapa de cobranza administrativa o extrajudicial.

Deberá proponer al Instituto una metodología que segmente la cartera y genere estrategias específicas para cada tipología de cuenta; así como el seguimiento que se debe hacer a cada crédito dependiendo de las acciones emprendidas y del resultado obtenido.

Asignar y distribuir cuentas por cobrar a PSEC's utilizando criterios de diferenciación como áreas, regiones, tipos de cuenta, antigüedad de la cartera, dificultad de cobro, eficiencia comprobada en el cobro, etc.

#### 4.2.2 Servicio de dictaminación

El licitante deberá presentar una propuesta para determinar la incobrabilidad de los casos con más de 10 años en cartera vencida y castigada, o apegarse a las políticas y criterios que el Instituto FONACOT establezca en su normatividad, con el objetivo de documentar y presentar evidencia suficiente que permita el quebranto de estos créditos o el tratamiento que el Instituto determine. La estrategia deberá considerar llamadas telefónicas, o visitas a los centros de trabajo y/o domicilios de los acreditados, fotografías, localización satelital, etc. para recabar evidencia de que acreditado es ilocalizable o existe rechazo de pago.

La evidencia requiere al menos, en el caso de llamadas, los registros de los intentos de llamada y en su caso grabaciones, y en el caso de que se requiera visita, fotografías y/o localización satelital (GPS) de los lugares visitados, firmas electrónicas de los visitados (en caso de encontrar a alguien), firma del visitador y evidencia del personal asignado. Estos casos deben ser reportados al sistema de cartera en tiempo real para su seguimiento y clasificación correspondiente, a través de la aplicación para dispositivos móviles provista como parte de la solución integral.

#### 4.2.3 Servicios de gestión de casos específicos



Se requiere que el licitante ganador incluya al personal especializado para la gestión de cobranza de casos específicos que le indique el Instituto FONACOT, los cuales por su irregularidad y delicadeza requieren de un tratamiento especializado que se apegue a los procesos definidos por el Instituto FONACOT, estos casos incluyen la gestión telefónica y en algunos casos presencial para su atención y resolución en tiempo y forma. El licitante ganador debe contar con la capacidad necesaria para atender un volumen de 8,000 casos mensuales de este tipo en promedio.

#### 4.2.4 Servicio de implementación de la solución

El licitante ganador debe considerar en la integración de sus servicios, el suministro de todos los servicios de soporte técnico especializado, adecuación de componentes de la solución tecnológica propuesta, configuración y asesoría necesaria para la integración, configuración y liberación a producción de la solución ofertada, así como de proporcionar los servicios del personal necesario para atender la resolución de incidentes una vez que la herramienta se encuentre en producción.

Deberá incluir, como parte de los servicios de implementación, las actividades necesarias para realizar pruebas en un ambiente controlado para tal fin, con el objetivo de comprobar la completa interacción con el sistema CREDERE. Las pruebas de integración deberán ser



	<p>Anexo Técnico</p> <p>Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza</p>	
---	--	---

aprobadas por las áreas usuarias solicitantes y el área técnica de este proyecto, ambas del Instituto FONACOT.

Adicionalmente deberá de realizar todas las actividades necesarias para hacer la puesta en operación dentro de un ambiente productivo de la solución propuesta y todos sus componentes, técnicos y humanos.

El licitante ganador debe de considerar en sus propuestas de solución al personal técnico especializado encargado de hacer la implementación y puesta a punto en los ambientes productivos y de comprobación de funcionalidad (TEST), en un plazo no mayor a 6 meses posteriores a la adjudicación del contrato, y tendrá que establecer un tiempo límite para llevar a cabo la instalación y operación de la solución.

El licitante ganador deberá considerar como parte de los servicios, la transferencia de conocimientos funcionales y técnicos al personal (capacitación) que el Instituto FONACOT señale, incluyendo lo siguiente:

- Capacitación técnica operativa, la cual considera el funcionamiento, operación y recuperación en caso de desastre del servicio implementado.
- Capacitación administrativa, la cual debe proporcionar el conocimiento acerca de la configuración de la solución y posibles incidencias que puedan presentarse con el servicio implementado.
- Capacitación de implementación, que proporciona conocimientos acerca del desarrollo de nuevos procesos de negocio haciendo uso del servicio ofertado.
- El desarrollo de la solución/software/sistema debe estar enfocada a una arquitectura multicapa orientada a servicios y procesos.
- El desarrollo del software por lo menos de tener una arquitectura de 3 capas (presentación, negocio y base de datos).
- Los módulos deben diseñarse de acuerdo a procesos y considerarse como módulos desasociados.

R

### 4.3 INFRAESTRUCTURA




El licitante ganador deberá considerar en su propuesta todos los elementos de comunicación e infraestructura tecnológica necesarios para brindar el servicio, estas propuestas incluirán un diagrama de arquitectura, mostrando los componentes que la solución requiera para su instalación, operación y puesta a punto, describiendo el sitio en donde residirán, tanto los aplicativos, como los elementos digitales a ser almacenados.

Los equipos ofertados por los licitantes deberán estar en una infraestructura dedicada, la cual debe contar con ambientes de producción y pruebas por separado, y deberá residir en el mismo centro de datos en el cual resida la infraestructura tecnológica del Instituto. El licitante debe proporcionar un entorno digital que contenga al menos un servidor de aplicaciones, un servidor de base de datos y un área de almacenamiento en red en una arquitectura cliente / servidor multicapas. Los servidores deben contar con discos duros SSD y All Flash para un mejor rendimiento y menor latencia y en una configuración RAID 1. La velocidad en la conexión entre servidores debe ser de al menos 1Gbps y con un firewall que permita al menos 10,000 conexiones concurrentes, así como, establecer redes privadas virtuales (VPN).

La propuesta deberá considerar la implantación de un DRP (plan de recuperación ante desastres) y se realizará al menos dos pruebas anuales con el personal del instituto, donde se generará la documentación, establecerá los procesos dentro de las áreas de crédito y cobranza y designará personal a petición del FONACOT para realizar estas pruebas; por lo que la infraestructura debe incluir redundancia en los datos y respaldos en un centro de datos diferente de aquel en donde se encuentren alojados los servidores principales, también debe contar con soporte de atención a fallas de 5x12x4 (5 días a la semana, 12 horas y tiempos de atención de 4 horas)

El licitante participante debe dimensionar el ancho de banda necesario para la transferencia de datos e información para el servicio ofertado, para lo cual podrá emplear enlaces de internet (MPLS), firewall y optimizadores similares a los que utilice el instituto, para lo cual podrá establecer contratos de servicio con los proveedores del Instituto, en aras de procurar la calidad de dichos servicios. Los sistemas deberán permitir que el Centro de Monitoreo de Seguridad y Red (SOC/NOC) tengan acceso y ejecuten agentes que permitan integrar la infraestructura a la consola de eventos entre los cuales el proveedor permitirá configurar al instituto entre otros eventos: los accesos al sistema de usuarios, control de administradores y recursos que determine en su momento.

R

 	<p>Anexo Técnico</p> <p>Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza</p>	
---	--	---

Los licitantes participantes deben proveer los componentes necesarios para establecer la conexión, tales como firewall, conmutadores, entre otros, dentro de las instalaciones correspondientes a los centros de datos.

#### 4.3.1 Especificaciones funcionales de seguridad informática

Las soluciones ofertadas para la gestión de procesos de cobranza directa deben cumplir con las siguientes especificaciones en seguridad:

- Cada usuario debe tener acceso a las cuentas que le han sido asignadas y a las funciones del sistema a las que por su rango le corresponden.
- La información se debe desplegar para su revisión y modificación, dependiendo de su naturaleza y del tipo de usuario.
- Deberá tener actualización con el Directorio Activo del Instituto.
- Contar con un mecanismo de auditoría que permita la identificación de usuarios que accedieron a la aplicación, hora y fecha, actividades que realizaron y procesos ejecutados. Lo cual debe quedar registrado en un reporte de bitácora de actividades.
- La solución debe permitir configurar roles de usuarios para distinguir a aquellos usuarios encargados de la operación, administración y consulta de la información.
- La solución propuesta debe contar con mecanismos que permitan llevar una bitácora de accesos válidos y fallidos.
- Registrar información y generar reportes de auditoría de la gestión
- El licitante ganador deberá proveer certificados de seguridad (https://) para el acceso a la solución vía internet.

#### 4.4 METODOLOGÍA

El licitante ganador del servicio, deberá apegarse a los procesos y lineamientos que apliquen bajo la metodología de MAAGTICSI.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

*R*

#### 4.5 VOLUMETRÍA

Actualmente el Instituto FONACOT cuenta con 1,645,702 trabajadores con crédito, de los 3,127,610 trabajadores registrados. Se tienen 4,176,724 créditos con un saldo por \$28,375,410,593.28. En Centros de Trabajo con trabajadores con crédito hay 51,970. Dicho volumen va en incremento, dadas las metas anuales de colocación de créditos y afiliación de Centros de Trabajo del Instituto FONACOT, además de que hoy en día no se encuentran afiliados al Instituto FONACOT el 100% de los Centros de Trabajo del país.

Dado lo anterior, se estima que hay 1,481,908 trabajadores potenciales a los que se les otorgue un crédito, así como 233,722 Centros de Trabajo que por Ley deberán estar afiliados al Instituto FONACOT para el 2018.

Por tal motivo, el proveedor del servicio deberá considerar realizar las gestiones sobre el volumen de trabajadores, sus créditos y los Centros de Trabajo planteados.

De igual manera el Instituto FONACOT cuenta en la actualidad con 143 PSEC's a nivel nacional, asignados en las 88 Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales y de Plaza (DCREPs) y sus representaciones a los cuales les proporcionara soporte técnico de la herramienta tecnológica (Software).

El incremento de los volúmenes mencionados, no deberá de ser una limitante para el uso de la herramienta tecnológica (Software), como para prestar el servicio.

##### 4.5.1 Niveles de servicio y soporte técnico

Se requiere que las soluciones tecnológicas ofertadas cuenten con herramientas de soporte técnico que permitan al Instituto FONACOT solicitar la atención de fallas en los sistemas provistos o necesidades de atención del algún usuario o analista que resuelva sus problemas o dudas, para lo cual deberá contemplar con el personal que dará el soporte in situ, sin que esto represente un costo adicional en la prestación del servicio.

Estas solicitudes deben crearse con fecha, hora y minuto y que sean rastreables y escalables de acuerdo a la respuesta, mismo que deberá de apegarse al proceso de la mesa de servicio (\*111) con la que cuenta el Instituto FONACOT, que asegure el cumplimiento de los siguientes niveles de servicio

El servicio de soporte y mantenimiento cuenta con el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA):

- La disponibilidad requerida de la aplicación en línea es de 99.9%, por debajo del cual aplicarán deductivas de acuerdo con lo especificado más adelante
- Tiempo máximo de solución de tickets dependerá de la complejidad del incidente reportado quedando de la siguiente manera:
  - Complejidad Baja: tiempo máximo de solución 72 horas a partir de que se reporta el incidente
  - Complejidad Media: tiempo máximo de solución 24 horas a partir de que se reporta el incidente
  - Complejidad Alta: tiempo máximo de solución 4 horas a partir de que se reporta el incidente

Horario de atención de solicitudes de servicio debe ser con un horario laboral de **Lunes a Viernes de 8:00 hrs. a 20:00 hrs.**



## 5 MARCO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO

### 5.1 CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA LICITANTE

**Referencias:** El licitante ganador deberá proporcionar dentro de su propuesta de servicios, por lo menos 3 referencias de Instituciones que otorguen créditos en México a las que haya prestado el Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza, de forma directa o a través de despachos de cobranza.

**Antecedentes y experiencia:** El licitante ganador deberá proporcionar dentro de su propuesta de servicios, 3 cartas de instituciones que certifiquen su experiencia en la implementación de sistemas WEB y Móviles.

**Propiedad Intelectual:** El licitante ganador podrá acompañar su propuesta de los documentos que avalen la propiedad intelectual y derechos de autor de los sistemas propuestos.

 <b>STPS</b> <small>SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	Anexo Técnico Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza	
---	---	---

**Ubicación de oficinas de atención:** El licitante ganador debe contar con un Centro de Soporte y Atención a Clientes ubicado en la Ciudad México, para lo cual deberá de contemplar con el traslado del personal que dará el soporte in situ, en caso de requerirse, sin que esto represente un costo adicional y deberá integrarse al proceso de mesa de servicio (\*111) con el que cuenta el Instituto FONACOT, observando en todo momento los niveles de servicio establecidos en el presente anexo.

**Servicios de Consultoría y Automatización:** Una vez adjudicado el servicio, el licitante ganador, podrá, a solicitud por escrito del Instituto FONACOT, proporcionar servicios adicionales de consultoría para nuevos procesos que el Instituto FONACOT requiera en fechas posteriores a la implementación de la solución, siempre que los mismos atiendan de manera inequívoca al objeto del presente contrato, y de conformidad con lo estipulado en la Ley.

**Propiedad de la información:** El licitante ganador deberá garantizar que el Instituto FONACOT poseerá la propiedad intelectual de la información que sea cargada y/o generada en la solución tecnológica provista.

**Capacidad instalada:** El licitante ganador deberá tener la capacidad técnica para proveer la solución tecnológica y los servicios solicitados.




## 5.2 PLAN DE TRABAJO Y ENTREGABLES

De acuerdo con las necesidades del Instituto FONACOT, el proveedor del servicio deberá presentar un plan de trabajo detallado, de tal forma que cubra las siguientes fechas y entregables:

Fecha estimada (posterior al día hábil siguiente a la fecha de adjudicación del contrato)	Actividad	Entregable	Descripción
1 Semana	Entrega de código fuente de Sistema Integral de Cobranza	Disco con código funcional y estructura de base de datos	Entregar el código fuente del sistema que administrará el proceso de cobranza con despachos externos donde se actualizará información de deudores y casos de cobranza existentes, junto con las estructuras de bases de datos que formen parte
2 Semanas	Kick Off	Presentación del Proyecto Documento PPT	Presentación general con Objetivos y responsables del proyecto, presentación del equipo y estimadas de las fases del proyecto así como los requerimientos iniciales
4 Semanas	Plan de Trabajo Detallado	Microsoft Project o Similar (Gant)	Diagrama que describa las actividades del proyecto con fechas, entregables, responsables y tiempos de ejecución por actividad
4 Semanas	Levantamiento y aclaración de requerimientos	Documento Word	Documentación del entendimiento de los requerimientos y aclaración de los mismos, definiendo el alcance específico y orden de prioridad
6 Semanas	Levantamiento de Proceso Actual	Diagramas de flujo	Diagramas de flujo firmados por el dueño de cada proceso y su jefe inmediato
8 Semanas	Diseño del Nuevo y Validación del	Diagramas de flujo	Diagramas de flujo firmados por el dueño de cada proceso y su jefe inmediato
14 Semanas	Configuración y Desarrollo de los Sistemas	Presentaciones de avance parcial	Demostraciones funcionales de avances de acuerdo a los requerimientos y al plan de trabajo detallado
18 Semanas	Pruebas de Usuario	Pruebas de Usuario de cada proceso funcional	Pruebas de acuerdo a matrices definidas

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

*R*

 	<b>Anexo Técnico</b> Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza	
---	--	---

22 Semanas	Capacitación	Manuales de Usuario y de Administrador	Capacitación operativa, de administradores y de implementación
24 Semanas	Puesta en Producción	en Sistemas funcionando en conjunto con Servicios	Puesta en Marcha de los sistemas y servicios de acuerdo al plan de trabajo, se pueden poner en producción los sistemas en varias fases

### 5.3 PROPUESTA ECONÓMICA

La propuesta económica presentada por el licitante del servicio deberá contemplar los siguientes componentes:



- Costo de licenciamiento perpetuo del sistema de cobranza
- Servicios de implementación de la solución tecnológica
- Servicios profesionales mensuales de administración de procesos de cobranza
- Soporte y mantenimiento mensuales de las soluciones propuestas

De conformidad con el siguiente cuadro de cotización:

	Precio Unitario	Cantidad	Precio Total
LICENCIAMIENTO PERPETUO			
LICENCIAMIENTO PERPETUO DEL SISTEMA DE COBRANZA		1	
SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCION TECNOLÓGICA			
SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCION TECNOLÓGICA		1	
SERVICIOS PROFESIONALES MENSUALES DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA			
GESTION MENSUAL DEL PORTAFOLIO		36 meses	
SERVICIO DE GESTIÓN DE CASOS ESPECÍFICOS (COSTO UNITARIO)		288,000	
SERVICIOS DE DICTAMINACIÓN (COSTO UNITARIO)		255,000	
SOPORTE Y MANTENIMIENTO MENSUALES DE LA SOLUCIONES PROPUESTAS			
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE COBRANZA MÓVIL		36 meses	
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE COBRANZA		36 meses	
TOTAL DE LOS SERVICIOS POR EL PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO			

R



 <b>STPS</b> <small>SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	<b>Anexo Técnico</b> Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza	
---	--	---

#### 5.4 VIGENCIA DEL SERVICIO

La vigencia será por 36 meses a partir del primer día hábil de la notificación de adjudicación.

#### 5.5 LUGAR DONDE SE REALIZARÁ EL SERVICIO

El lugar será en las oficinas del Instituto FONACOT ubicadas en Plaza de la Republica No. 32, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06730, Ciudad de México, piso 4to Área de la Subdirección General de Recuperación y Cartera, o en aquellas que se requiera para el cumplimiento del servicio.

El personal del proveedor del servicio deberá considerar en todo momento el uso de instalaciones propias y por su cuenta, integradas a su propuesta. Así mismo, todos los recursos materiales y humanos necesarios para la correcta prestación del servicio, que a su criterio consideren necesarios para el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en este documento.



Es importante resaltar que el acceso a la Plataforma Analítica y a los datos requeridos, podrá ser en sitio y/o por conexión VPN del personal autorizado previamente por el Instituto FONACOT.

#### 5.6 PERFIL DEL PERSONAL

Se requiere que el licitante ganador del servicio cuente con personal experto en la solución integral propuesta.

El presente anexo técnico delinea a los distintos niveles de conocimiento que los recursos humanos deben tener, para poder desempeñar correctamente sus funciones, entendiéndose que el licitante ganador del servicio ofrecerá una solución con un organigrama para la etapa de implementación, en la que se detalle la distribución de responsabilidades de acuerdo con su mejor entendimiento del proyecto, y que mejor se ajuste a las necesidades operativas y administrativas del mismo. Así mismo, deberá proveer, previo a la puesta en producción de la herramienta, una matriz de escalamiento de incidentes.

El licitante ganador del servicio deberá comprobar que cuenta con el personal certificado, y ampliamente capacitado y experimentado, en la tecnología(s) o área administrativa que desempeñarán. Estas certificaciones, expedidas por instituciones y/u organismos de prestigio nacional o internacional, deberán presentarse en conjunto con la propuesta, los cursos de certificación o examen de certificación deberán haber sido impartido por el

 STPS <small>SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	Anexo Técnico Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza	
--	---	---

fabricante de la tecnología en cuestión, o por un Centro de Entrenamiento aprobado por el fabricante de dicha tecnología. Esta comprobación será requerida por los administradores del contrato como parte de las propuestas a ser enviadas, anexando copias de los comprobantes de certificación y Currículum Vitae del personal en cuestión.

El grupo de Administración del Proyecto por parte del licitante del servicio y el Grupo de Administración del Proyecto por parte del Instituto FONACOT, deberán participar a lo largo del proyecto, con la finalidad de llevar un control cabal de la aplicación de los planes. El equipo de trabajo del licitante, deberá estar organizado y orientado para cubrir todas las fases en la ejecución del proyecto.

La propuesta del licitante deberá contemplar al menos el siguiente recurso humano:

#### Administrador de Proyecto

Estratega y planificador responsable de definir los objetivos, formular los planes, identificar y resolver los problemas del proyecto, asegurándose de que el proyecto avance según lo programado y dentro del presupuesto. Él es el punto de comunicación del proveedor del servicio con las áreas interesadas por parte del Instituto. A fin de garantizar la correcta ejecución del proyecto.




Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Administrador del Proyecto	<p>Deberá contar mínimo con título y/o cédula profesional y estudios de posgrado en ciencias económico administrativas o en ciencias de la computación.</p> <p>Contar con al menos 10 (diez) años de ejercicio profesional en el área de administración de proyectos en el área de sistemas de información.</p> <p>Haber participado en al menos 5 (cinco) proyectos en desarrollo de sistemas, con características similares al presente proyecto,</p>	<p>Se requiere que la persona designada con este rol se encuentre disponible desde la firma del contrato hasta el término del mismo.</p> <p>Necesariamente deberá estar presente en todas las reuniones estratégicas y en aquellas en las cuales se revisen asuntos especiales para el manejo del proyecto.</p>

	<p>donde haya fungido como el Administrador del Proyecto de equipos multidisciplinarios de al menos 20 (veinte) recursos, lo cual deberá constar en el currículum.</p>	
--	--	--

**Líder de proyecto**

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Líder de proyecto	<p>Deberá contar mínimo con título y/c cédula profesional en ciencias económico administrativas o en ciencias de la computación</p> <p>Contar con al menos 10 (diez) años de ejercicio profesional en el área de administración de proyectos en el área de sistemas de información, lo cual deberá constar en el currículum..</p> <p>Deberá presentar certificaciones de interpretación de la norma ISO 9001 e ISO 20000.</p>	<p>Se requiere que la persona designada con este rol se encuentre disponible desde la firma del contrato hasta el término del mismo.</p> <p>Deberá estar presente en todas las reuniones estratégicas y en aquellas en las cuales se revisen asuntos especiales para el manejo del proyecto.</p>

  
 R  
 Juan

 	<p>AnexoTécnico</p> <p>Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza</p>	
---	---	---

### Líder Técnico

Deberá contar con un amplio conocimiento técnico en la plataforma analítica, organizar las reuniones del equipo, ayudar a establecer prioridades dentro del proyecto y revisar los códigos a detalle.

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Líder Técnico	<p>Deberá contar mínimo con título y/o cédula profesional de ingeniería o licenciatura en el área de ciencias de la computación.</p> <p>Contar con al menos 5 años de experiencia en desarrollo de aplicaciones multicapa.</p>	<p>Se requiere que la persona designada con este rol se encuentre disponible desde la firma del contrato hasta el término del mismo.</p> <p>No necesariamente deberá estar presente en todas las reuniones estratégicas, pero si deberá estar en aquellas donde se revisen asuntos especiales para el manejo y alcance del proyecto</p>

2

*Jcar*

### Grupo de Desarrollo / Configuración y Logística de Implantación

Tendrán entre sus principales funciones:

Aplicar los estándares de programación, documentación y arquitectura que cumplan con los requisitos de la solución y bajo los tiempos de entrega.

Rol	Requisitos	Dónde y desde cuando
Grupo de Desarrollo / Configuración, y Logística de la Implantación de la Solución	<p>Deberán contar, mínimo, con título y/o cédula profesional de licenciatura en el área de ciencias de la comunicación.</p> <p>Contar con experiencia de al menos 3 años, en la realización de proyectos vinculados con el análisis y revisión de bases de datos y/o estructuras organizacionales.</p>	<p>Se requiere al menos 3 personas designadas con este rol y que se encuentren disponibles desde la firma del contrato hasta el término del mismo.</p>

### 5.7 ADMINISTRACION DEL CONTRATO

De conformidad con lo establecido en el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Act. Abraham Barrientos Velázquez titular de la Subdirección General de Recuperación y Cartera será el responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato o el personal que designe para la atención de las especificaciones técnicas y supervisión de los entregables.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*




*[Handwritten mark]*

### 5.8 PENAS Y DEDUCTIVAS

En términos de lo previsto por el Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector público y 96 de su Reglamento, el Instituto FONACOT aplicará una pena convencional por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas para la prestación del servicio equivalente al 1% por cada día natural de atraso por los servicios no prestados oportunamente y su rescisión al acumular el 10% del valor total del contrato.

Nivel de Servicio	Medición	Pena Convencional
Presentación del equipo de trabajo del proveedor del servicio	A partir del inicio del servicio dentro de los primeros 15 días naturales, el proveedor del servicio deberá de realizar la presentación kick off del proyecto en las oficinas del Instituto FONACOT, ubicadas en Plaza de la Republica No. 32, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06730, Ciudad de México	Por cada día natural de atraso en la realización del kick off (Presentación de arranque del proyecto) imputable al proveedor del servicio, se aplicará una pena del 1% del total del monto del entregable.
Cumplimiento de entregables	Fecha establecida en el plan de trabajo y entregables	<p>El incumplimiento de las fechas de entrega establecidas en el plan de trabajo entregado por el proveedor del servicio será motivo de penalización.</p> <p>Se aplicará una pena equivalente al 1% sobre el monto del entregable, por cada día natural de retraso.</p> <p>Ejemplo.</p> <p>SI el entregable tiene una fecha del 21 de noviembre de 2016, y su fecha de entrega real es el 28 de noviembre de 2016, este presenta un atraso de 7 días hábiles, por lo que corresponderá una pena del 7% sobre</p>

Nivel de Servicio	Medición	Deductiva
Tiempo máximo para restablecer el servicio, en caso de que ocurra una afectación	Tiempo Máximo para restablecer el servicio será de 8 horas.	Por cada hora adicional de indisponibilidad, se aplicará una deductiva del 1% sobre el monto mensual de los servicios
Disponibilidad de las Aplicaciones	Soporte Técnico de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes.  SLA: 99.9%  Frecuencia de Reporte: Diario  Formula de Calculo:  $\text{Tiempo Disponible (TD)} = \frac{\text{Minutos Activos}}{\text{Minutos Comprometidos}}$  $\%DTA = \text{TD} * 100$  %DTA debe ser igual a SLA	el monto del entregable.  Se considerará el promedio mensual y se descontará del monto mensual de Mantenimiento y Soporte Técnico.  Si el promedio se encuentra entre 99.9% y 100% no aplican deductivas.  Si el promedio se encuentra entre 90.1% y 99.8% el porcentaje de deductiva a retener es el 0.5%.  Si el promedio se encuentra entre 85.1% y 90% el porcentaje de deductiva a retener es el 1%.  Si el promedio se encuentra entre 80.1% y 85% el porcentaje de deductiva a retener es el 1.5%.  Si el promedio se encuentra por debajo del 80% el porcentaje de deductiva a retener es el 3%.

 	<p>Anexo Técnico</p> <p>Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza</p>	
---	--	---

## 5.9 GARANTIA DE CUMPLIMIENTO

El licitante ganador del servicio garantizará el cumplimiento del contrato, entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de la firma del 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 2016, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado; dicha póliza deberá renovarse por cada uno de los ejercicios fiscales posteriores pactados durante la vigencia del contrato, que comprenden hasta el año 2019, por el monto total que se ejercerá en cada uno de dichos ejercicios fiscales, la misma deberá presentarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales a más tardar dentro de los primeros diez días naturales de cada ejercicio fiscal.

## 5.10 PLAZO PARA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En caso fortuito o fuerza mayor, el plazo de suspensión no podrá ser mayor a 10 días naturales

## 5.11 CONFIDENCIALIDAD

Con motivo de la prestación de los servicios solicitados por el Instituto FONACOT, proporcionará al licitante ganador toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el licitante ganador del servicio se deberá obligar a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del servicio solicitado el licitante ganador 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 Gubernamental y de la Ley Federal de Protección de datos Personales en Posesión de los particulares, debiendo el prestador del servicio guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del Instituto FONACOT.





	<p style="text-align: center;">Anexo Técnico</p> <p style="text-align: center;">Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza</p>	
--	--	--

Lo anterior debe entenderse, como que el licitante ganador del servicio se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización del instituto FONACOT, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público competente.

De la misma manera conviene en que la información confidencial a que se refiere este numeral puede estar contenida en documentos, formulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, graficas o cualquier otro similar.

Con el propósito de fortalecer la confidencialidad así como mantener actualizado el compromiso de secrecía, el proveedor del servicio, al inicio del servicio deberá solicitar a todo su personal involucrado en el servicio, firmar un acta responsiva y deberá entregarla a los administradores del contrato manifestando cumplir con lo siguiente:

- La utilización de la Información Confidencial que sea proporcionada al proveedor del servicio, este se obliga a:
  - Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo del servicio únicamente para prestar el objeto de este contrato
  - 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.
  - No hacer copias de la información, sin autorización por escrito del Instituto FONACOT.
  - No revelar a ningún tercero la información sin la previa autorización por escrito del Instituto FONACOT.
  - Una vez concluida la vigencia del servicio, el proveedor del servicio entregara 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 del servicio.
  - El personal que se incorpore posteriormente por cualquier motivo, deberá de firmar esta responsiva.
  - Todas la responsivas originales, deberán de ser entregadas al administrador del servicio por parte del Instituto FONACOT

 <b>STPS</b> <small>SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	Anexo Técnico Servicio Integral para la Automatización de Procesos de Cobranza	
---	---	---

## 5.12 PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

El licitante ganador del servicio deberá acreditar que cuenta con el personal técnico, capacitado, suficiente y disponible para la prestación del servicio durante toda la vigencia del servicio conforme a las condiciones descritas en el anexo técnico y que no requerirá celebrar otro contrato con terceros, o bien, de requerirlo, éste no exceda del treinta por ciento del importe total del contrato.

## 5.13 FORMA DE PAGO

En el presente proyecto no se otorgarán anticipos. Para que la obligación de pago se haga exigible, el licitante ganador del servicio deberá presentar a partir del día hábil siguiente a la prestación del entregable o en caso de necesitar licencias contra la entrega de las mismas, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que ampare para el licenciamiento, la entrega de las licencias y para la prestación de los servicios profesionales, a mes vencido, así como la lista de entregables que satisfagan por completo los requerimientos funcionales solicitados.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación, el proveedor del servicio deberá emitir comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), que son facturas electrónicas que el licitante ganador del servicio pondrá a disposición del Administrador del Contrato al correo [abraham.barrientos@fonacot.gob.mx](mailto:abraham.barrientos@fonacot.gob.mx) en archivo XML (archivo electrónico del comprobante fiscal digital por Internet) y de manera adicional entregará la representación de las facturas electrónicas en un documento impreso en papel, estas últimas debidamente selladas y firmada por el Administrador del Contrato. El licitante ganador del servicio deberá presentar la factura, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

El INSTITUTO FONACOT cubrirá al licitante ganador del servicio las facturas, dentro de los 20 (veinte) días naturales, posteriores a la presentación del comprobante o comprobantes fiscales a que se hizo referencia en el párrafo anterior.

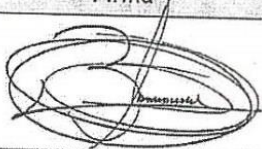
En la cual se consignará la siguiente información:

- Los datos del licitante ganador del servicio y a quién dirige la oferta
- Deberá presentar de manera desglosada la cotización en moneda nacional de los conceptos arriba señalados
- Que los precios ofertados serán fijos durante la vigencia del contrato

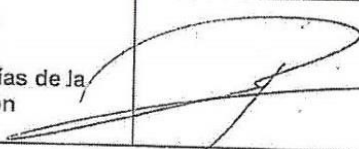
*Scan*  
R

- Asentará que su Propuesta Económica, estará vigente hasta la conclusión del procedimiento

Firma Administrador del contrato

Nombre y cargo	Firma
Act. Abraham Barrientos Velazquéz Subdirector General de Recuperación y Cartera	

Firma Opinión Técnica

Nombre y cargo	Firma
Lic. Roberto Lara Amaya Subdirector General de Tecnologías de la Información y comunicación	




**ANEXO II**  
**PROPUESTA ECONÓMICA**

El presente Anexo consta de 18 páginas que van de la 01 a la 18, las cuales una vez rubricadas por las partes, formarán parte integrante del Contrato I-SD-2016-200.

Visto Bueno del Área Requirente



---

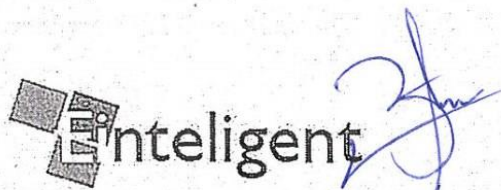
---

**Propuesta Para el Servicio Integral para la  
Administración y Automatización de Procesos de  
Cobranza**

Cliente:



Propuesta presentada por:



Octubre 2016

*Kay*

---

---

## Contenido

1	DEFINICIÓN DEL PROYECTO .....	2
1.1	Introducción .....	2
1.2	Antecedentes .....	2
1.3	Objetivos .....	4
1.4	Alcances .....	5
1.5	Metodología .....	5
2	REQUISITOS FUNCIONALES, TECNOLÓGICOS Y DE SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COBRANZA .....	8
2.1	Especificaciones funcionales de la solución tecnológica para la automatización de los procesos de cobranza .....	8
2.1.1	Sistema integral de cobranza .....	8
2.1.2	Sistema de gestión de cobranza móvil .....	9
2.1.3	Gestión de portafolio .....	9
2.1.4	Interfaz con CREDERE .....	10
2.2	Características de los servicios para la administración de procesos de cobranza ..	10
2.2.1	Gestión del portafolio (mesa de control) .....	10
2.2.2	Servicio de dictaminación .....	11
2.2.3	Servicios de gestión de casos específicos .....	11
2.2.4	Servicio de implementación de la solución .....	11
2.3	Infraestructura .....	12
2.3.1	Especificaciones funcionales de seguridad informática .....	12
2.4	Volumetría .....	15
2.4.1	Niveles de servicio y soporte técnico .....	15
3	Propuesta económica y plan de trabajo .....	16
4	Formas de pago .....	18

*Scan*

---

## I DEFINICIÓN DEL PROYECTO

---

### 1.1 Introducción

EL Instituto FONACOT es una institución que cumple con la importante labor de otorgar créditos para adquisición de bienes y servicios que contribuyan a elevar el nivel de vida de los trabajadores, incrementando su bienestar y el de sus familias

En seguimiento a sus acciones, contenidas en el Programa Sectorial de la STPS, busca intensificar la afiliación de los patrones al INFONACOT, para acercar este servicio a todos los trabajadores del país y mejorar la infraestructura tecnológica instalada, para agilizar trámites y servicios de los usuarios del INFONACOT. Adicionalmente se ha planteado el objetivo estratégico de mejorar el proceso de recuperación de cartera, con la finalidad de proteger el derecho de los trabajadores al crédito sostenible.

Por lo cual tiene la necesidad de contratar un Servicio Integral para la Administración y Automatización de Procesos de Cobranza. En el presente documento Eintelligent Servicios S.C detalla la propuesta para proveer al Instituto de estos servicios.

### 1.2 Antecedentes

Una vez que los créditos se han otorgado el Instituto FONACOT cuenta con dos canales para realizar la cobranza:

**Cobranza vía Centros de Trabajo (CT):** Cuando un crédito se genera el trabajador cuenta con relación laboral vigente, por lo tanto el CT es el encargado de descontar vía nomina el pago mensual y reportar el 5to día hábil de cada mes al Instituto FONACOT.

**Cobranza directa a trabajadores:** En caso de pérdida de la relación laboral, se inicia la gestión de cobranza con el trabajador a través de los datos de contacto proporcionados en la originación del crédito (teléfono, celular, correo electrónico, domicilio).

Su proceso de cobranza se compone de tres fases:

#### 1) Cobranza administrativa

- a) **Trabajadores:** La cobranza administrativa comienza cuando el Centro de Trabajo registra la baja de trabajadores en el sistema CREDERE y se ha concluido con la cobertura del Seguro de Crédito contratado por los trabajadores. Se realiza a través del envío de requerimientos de pago y llamadas telefónicas, con apoyo de los centros de Call Center, de acuerdo a sus capacidades. Los avances de la gestión se registran manualmente en cada Dirección Comercial, Regional, Estatal y de Plaza.
- b) **Centros de Trabajo:** Los primero 30 días, a partir de que se genera una cédula vencida, se realizan gestiones mediante llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y requerimientos de pago en cada una de las sucursales.

El resultado de las gestiones realizadas se documenta manualmente en bitácoras de cobranza de acuerdo a los formatos establecidos; dicha información no se almacena en el CREDERE.

- b) **Centros de trabajo:** Los Despachos Externos de Cobranza Extrajudicial realizan diversas gestiones de recuperación, realizando visitas, llamadas y envíos de requerimientos por un período de 45 días.

Las cuentas son asignadas por las DCREP con base en el reporte diario, semanal, y mensual de Centros de Trabajo con NO PAGO que envía la Dirección de Cobranza, y se entregan directamente a los PSEC, mediante la formalización del acta entrega-recepción. La asignación no queda registrada en el sistema (fecha de asignación, despacho al que fue asignado, fecha de fin de asignación, cédulas asignadas). Debido a que no todos los PSEC reciben este tipo de asignaciones, no se fijan metas de recuperación.

Los resultados de las gestiones (dictaminación de la cuenta, nuevos datos de contacto, etc.), tampoco son registrados en el sistema CREDERE sino que se documentan mediante el Informe de Gestión que entrega el PSEC al término de la asignación. Dicho documento es almacenado por las sucursales, y se sube escaneado al portal de cobranza. La falta de esta información de manera sistematizada complica la supervisión, control, y seguimiento.

Actualmente no existen reportes sobre indicadores clave de desempeño en esta etapa de la cobranza que permitan medir la estrategia actual, y replantear los procesos.

- 3) **Cuentas ilocalizables:** Existen casos que se encuentran sin respuesta debido al tiempo que ha pasado sin localizar al acreditado o que por falta de datos se siguen asignando a despachos para su recuperación, lo cual generan gastos adicionales debido a la baja probabilidad de recuperación. El Instituto FONACOT requiere que de acuerdo a las políticas y criterios que establezca su normatividad, se determine la incobrabilidad de los créditos con más de 10 años y que no han tenido movimiento, para poder asignarlos a servicios especializados de localización o efectuar el proceso de dictaminarla como incobrable

### 1.3 Objetivos

- Proveer al Instituto FONACOT de un software especializado, en conjunto con un Servicio Integral para la Administración y Automatización de Procesos de Cobranza que permita automatizar y eficientar el control de la cobranza de los créditos otorgados.
- Coadyuvar con el Instituto para el establecimiento y operación cotidiana de un sistema integral de administración, control y clasificación de la cartera.
- Proveer el servicio de cobranza al el Instituto para incrementar el monto de recuperación de los créditos que presenten problemas de recuperación
- Crear una interfaz con el sistema de crédito CREDERE para llevar a cabo toda la administración, seguimiento y control de los procesos de cobranza y las gestiones de recuperación.



#### 1.4 Alcances

- Proveer al Instituto de un Software especializado en conjunto con un Servicio Integral para la Administración y Automatización de Procesos de Cobranza que permita llevar a cabo de manera automatizada los procesos de:
  - 1) gestión de cobranza administrativa
  - 2) Asignación de cartera a PSEC's,
  - 3) Control de las gestiones de los PSEC's,
  - 4) Seguimiento de las gestiones de los PSEC's,
  - 5) Supervisión de los PSEC's
  - 6) Generación de expedientes electrónicos de cobranza.
- **Implementar una estrategia de gestión multicanal:** Realización de llamadas, correos electrónicos, mensajes de texto (SMS), envíos de requerimientos de pago (en físico o electrónico) y visitas domiciliarias, de acuerdo con los criterios que el propio Instituto determine (segmentación con base en cualquier campo dentro de la base de datos), que permita a los diversos responsables de la cobranza realizar las gestiones administrativas y extrajudiciales a trabajadores y CT's de manera ágil y eficiente.
- **Integración de múltiples medios de gestión de cobranza:** Integrar los múltiples medios de contacto (plataforma web, dispositivos móviles, herramientas de envío de mensajes de texto) que utilice el personal, tanto interno, como externo al FONACOT de acuerdo a la asignación de perfiles de usuario que el Instituto determine.
- **Registrar, almacenar y explotar la información en línea:** Recabar información nueva del deudor, para, en su caso, determinar las cuentas como incobrables con base en la evidencia obtenida, con lo que se podrá depurar la cartera.
- **Creación de expedientes electrónicos:** Almacenar la documentación soporte de las gestiones desplegadas por los prestadores a través del expediente electrónico, en el cual se integrarán imágenes y/o videos geoposicionados de las gestiones extrajudiciales, a partir de la aplicación para dispositivos móviles provista como parte de la solución integral.
- **Control, supervisión y administración de los responsables de la cobranza:** Generar reportes periódicos (diarios, semanales, mensuales, etc.) que permitan mantener actualizadas las gestiones realizadas en las cuentas cedidas y supervisar, las gestiones realizadas con la intensidad y tiempos que el Instituto haya determinado para cada tipo de cuenta.
- Otorgar al Instituto FONACOT un licenciamiento perpetuo.
- **Dictaminar las cuentas ilocalizables:** Se determinará la incobrabilidad de los casos con más de 10 años en cartera vencida y que no han tenido movimiento.

#### 1.5 Metodología

En Einteligent Servicios S.C. hemos desarrollado Procesos y Procedimientos que integran nuestra metodología de trabajo. Nuestros procesos se fundamentan en las mejores prácticas internacionales como Six Sigma, COBIT, BSC, normas ISO (como la ISO/IEC 9001, ISO/IEC 27000, entre otras), Risk IT, CMMI, PMI, ITIL, MoProSoft y Rational Unified Process, así como nuestras mejores prácticas están basadas en lo descrito en el Manual

Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI).

Este importante esfuerzo, nos ha permitido ajustarnos y establecer un marco rector para la gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en 4 grupos principales: Gestión del gobierno, Organización estratégica, Ejecución, Entrega y soporte de los servicios de TIC divididos de la siguiente forma:

- **GESTIÓN DEL GOBIERNO DE TI:**
  - **DIRECCIÓN:**
    - Establecimiento del modelo de gobierno de TI.
    - Planeación Estratégica.
    - Determinación de la Dirección de TI.
  - **CONTROL:**
    - Administración de TI.
    - Administración de Riesgos.
- **ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA:**
  - **ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS:**
    - Administración de portafolio de proyectos de TI.
    - Administración de proyectos de TI.
  - **ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS:**
    - Operación del sistema de gestión y mejora de Procesos de Eintelligent.
  - **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS:**
    - Administración de presupuesto de TI.
    - Administración de Proveedores.
    - Gestión de Adquisiciones.
  - **ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS:**
    - Administración del portafolio de TI.
    - Diseño de Servicios.
- **EJECUCIÓN Y ENTREGA:**
  - **ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO DE SOLUCIONES:**
    - Definición de requerimiento de soluciones.
    - Desarrollo de soluciones tecnológicas.
    - Calidad de TI.
  - **TRANSICIÓN Y ENTREGA:**
    - Gestión de Cambios.
    - Liberación y despliegue.
    - Transición y habilitación de la operación.

- Gestión de la configuración.
- OPERACIÓN DE SERVICIOS:
  - Operación de la mesa de servicios.
  - Administración de servicios de terceros.
  - Gestión de niveles de servicios.
  - Gestión de seguridad de los sistemas de información.
- SOPORTE:
  - ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS:
    - Administración de dominios tecnológicos.
    - Administración del conocimiento.
  - OPERACIONES:
    - Gestión de la operación.
    - Administración de ambiente físico.
    - Mantenimiento de infraestructura.

La metodología de trabajo de Eintelligent Servicios S.C. tiene como principal objetivo definir los procesos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, así como de Seguridad de la Información que rigen hacia el interior de nuestra organización, para regular y homologar su gestión, estableciendo roles definidos que puedan acoplarse a los procesos establecidos para una mejor gestión en la provisión de nuestros servicios.

## 2 REQUISITOS FUNCIONALES, TECNOLÓGICOS Y DE SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COBRANZA

### 2.1 Especificaciones funcionales de la solución tecnológica para la automatización de los procesos de cobranza

Eintelligent propone el uso de sistemas de los cuales es propietario y han sido desarrollados en México por nuestra empresa y de los cuales poseemos total titularidad y derechos de autor, estos sistemas pueden adoptar los procesos necesarios para cumplir con los objetivos del Instituto FONACOT.

#### 2.1.1 Sistema integral de cobranza

Eintelligent propone la implementación de una plataforma WEB, bajo un esquema de renta de servicio, que permita el seguimiento de los casos en línea y tiempo real; de acuerdo a los procesos administrativos y judiciales aplicables a la ley mexicana y que el propio FONACOT determine. Esta plataforma permitirá coordinar los diferentes despachos y áreas de cobranza, así como gestionar los distintos productos y áreas de negocio del Instituto.

Este sistema permitirá cubrir eficientemente y de manera modular todas las etapas del proceso de cobranza: desde la fase administrativa, hasta la extrajudicial y garantiza la disponibilidad de información e historial de cada cuenta, mediante mecanismos ágiles y automatizados de las actividades realizadas por el personal interno y externo.

La plataforma permitirá la automatización de los siguientes procedimientos:

- Escalamiento masivo y/o selectivo de créditos, desde la etapa preventiva a la etapa extrajudicial.
- Actualizar y controlar los saldos de las cuentas castigadas o quebrantadas.
- Registrar y controlar promesas de pagos en el Sistema, con las reglas y el orden de aplicación que el Instituto FONACOT defina.
- Intercambiar, validar y actualizar datos (cartera total de acreditados, nuevos acreditados, pagos recibidos, actualización de datos demográficos y actividades de la gestión de cobranza), con los gestores y/o Despachos Externos de Cobranza del Instituto FONACOT.

El sistema clasificará a los clientes y créditos en columnas de trabajo ordenándolos con base a la prioridad requerida o establecida por el Instituto.

Se agruparán las cuentas con características comunes y emplearán estrategias de cobranza individualizadas para cada grupo, asegurando el mejor resultado de la gestión.

Cada estrategia de cobranza se asociará a las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, Representaciones, Call Center, Despachos Externos de Cobranza, Gestores individuales o Grupos.

El sistema propuesto garantiza las siguientes funcionalidades:

- Agregar campos de datos adicionales que el Instituto FONACOT requiera y que estos campos formen parte integral de la base de datos.
- Garantiza en todo momento la disponibilidad de información e historial de cada cuenta.
- Cuenta con un alto nivel de parametrización, de acuerdo a los criterios que determine el FONACOT
- Definición de facultades, de acuerdo al cargo y responsabilidad del personal. Definir estructuras de datos y ligas; entre éstas, poder guardarlas y nombrarlas para una fácil explotación de la información.
- Recibir información de diversas fuentes de datos, tales como los sistemas de cartera del Instituto FONACOT o diversos intermediarios financieros.
- Generación de flujos de trabajo, a fin de plasmar en el sistema las responsabilidades que le competen a cada área y los tiempos.
- Administrar la agenda de trabajo para cada usuario.
- Registrar, visualizar y gestionar la información de la deuda de múltiples créditos en un mismo cliente individual y consolidar.
- Poder realizar y visualizar trabajo conjunto de gestión de cobranza administrativa y extrajudicial.
- Permite la explotación de la información en para ser utilizada por otro tipo de herramientas tales como MS-Excel.

### 2.1.2 Sistema de gestión de cobranza móvil

Se implementará una aplicación móvil para dar soporte a los procesos de Gestión de Cobranza y Recuperación Especializada, misma que podrá ser utilizada por los despachos de cobranza, garantizando las siguientes funcionalidades requeridas por el Instituto:

- Generar la evidencia de gestiones de campo mediante envío de señales de geolocalización y fotografías desde el sitio de la gestión.
- Visita de domiciliaria.
- Mediación.
- Proceso Administrativo de Ejecución.

Esta aplicación permitirá agilizar las gestiones de campo que guíe al gestor hacia la mejor solución para el acreditado. Esta aplicación está directamente conectada con el Sistema Integral de Cobranza. Se cotiza estimando un límite de 600 usuarios como máximo.

### 2.1.3 Gestión de portafolio

El sistema propuesto clasificará y asignará los casos de forma sistemática de acuerdo a los parámetros indicados por el Instituto FONACOT. Asignará en tiempo real la cartera de créditos para su gestión, así como la clasificación de cada caso de acuerdo a sus características, buscando optimizar el flujo completo de información de todos los casos asignados a los PSEC's

El sistema cuenta con las siguientes funcionalidades:

- Centraliza la información de cada caso, en cualquier momento del proceso de dictaminación.
- Acceso a la información y resultados de los dictámenes, desde cualquier lugar con acceso a internet
- Asignación de casos por habilidades y conocimientos de cada despacho, carga de trabajo, desempeño, etc.
- Control de tiempos de cada asignación de cartera, reasignaciones, alertas por correo electrónico en caso de retrasos, etc.
- Generación automática de reportes claros y precisos, clasificándolos principalmente en tres tipos:
  - Reportes para diligenciar la cobranza, utilizados por el personal de campo para dar seguimiento: lista de clientes morosos a visitar por el oficina asesor de crédito o gestor de cobranza; lista de clientes morosos por monto de crédito pendiente o días de retraso; reporte diario de mora, etc.
  - Reportes para el monitorio de la cobranza, los cuales son usados por la gerencia media y alta para el análisis y seguimiento de resultados de la cartera morosa, tales como: reporte de mora por zona; mora por producto; ratios de eficiencia en cobranza; cartera por tramos de mora, etc.
  - Reportes de riesgo, que monitorean el impacto de la cobranza sobre los resultados de cartera a través del seguimiento de indicadores para la normalización, ciclos de facturación, saldos recuperados, ratios individuales de caída de cartera por tramos.

#### 2.1.4 Interfaz con CREDERE

El sistema propuesto desarrollará una interfaz que permita intercambiar información del CREDERE a la herramienta tecnológica para consolidarla, esto para efficientar y agilizar la operación de los procesos de la gestión de cartera.

Este intercambio de información entre los sistemas así como los métodos empleados para este intercambio deberán ser revisados entre Eintelligent y el área de TI del FONACOT para proponer el método más seguro, eficiente y que cumpla con los lineamientos del FONACOT y a la vez brinde los mayores beneficios al proyecto

## 2.2 Características de los servicios para la administración de procesos de cobranza

### 2.2.1 Gestión del portafolio (mesa de control)

Se propone prestar un Servicio de Gestión del Portafolio de Cobranza que garantice la asignación, clasificación, re-asignación, seguimiento, procesamiento, documentación y generación de métricas de todos los créditos que se encuentren en alguna etapa de cobranza administrativa o extrajudicial.

La metodología específica será definida conjuntamente con el personal del Instituto una vez que el proyecto sea asignado, con el objetivo de cumplir los estándares esperados y atender puntualmente las necesidades requeridas.

Preliminarmente se propone segmentar la cartera por cualquier combinación de datos demográficos, financieros, del comportamiento histórico de las cuentas o cualquier otro campo de la base de datos, conforme a los parámetros que el Instituto determine. Definición a través de parámetros de operación, de estrategias y acciones específicas para cada tipo de cuenta; así como el seguimiento que se debe hacer a cada crédito dependiendo de las acciones emprendidas y del resultado obtenido.

La capacidad de gestión de cada PSEC se realizará a través de árboles de decisión que de forma independiente permitan usar parámetros de segmentación de la cartera. Realizar la asignación y distribución de cuentas por cobrar a PSEC con base a áreas, regiones, tipos de cuenta, etc.

### 2.2.2 Servicio de dictaminación

La metodología específica para determinar la incobrabilidad de los casos con más de 10 años en cartera vencida será definida conjuntamente con el personal del Instituto una vez que el proyecto sea asignado, con el objetivo de cumplir los estándares esperados y atender puntualmente las necesidades requeridas, así como las políticas y normatividad vigentes.

La propuesta preliminar considera recopilación de evidencia física, tales como registros de llamadas, fotografías, geolocalización satelital, firmas electrónicas de los visitados (familiares, amigos, vecinos, ex empleadores etc.) y del personal asignado. La información se registrará a través de la herramienta móvil con el objetivo de que esté disponible en tiempo real para su seguimiento y agilizar el proceso de quebranto, en caso de ser necesario.

### 2.2.3 Servicios de gestión de casos específicos

El Instituto FONACOT clasifica como casos específicos aquellos que por su irregularidad y delicadeza requieren de un tratamiento especializado que se apegue a los procesos definidos por el Instituto. El tratamiento de éstos se realiza mediante gestión telefónica y en algunos casos de vistas para su atención y resolución en tiempo y forma. El servicio propuesto atenderá un volumen de 4,000 a 12,000 casos mensuales de este tipo.

### 2.2.4 Servicio de implementación de la solución

Para atender los requerimientos de implementación solicitados por el Instituto FONACOT, la solución tecnológica propuesta por Eintelligent considera como parte integral del servicio ofrecido: el hosting, la configuración de los servidores, la implementación de la herramienta tecnológica, la configuración de un ambiente de pruebas y el ambiente productivo, así como el soporte especializado para cada componente de la solución. La implementación de la solución se estima un tiempo límite de 6 meses.

Dentro del proyecto de implementación se considera realizar diferentes tipos de capacitaciones acorde a los perfiles de los usuarios, estas capacitaciones se dividen en:

- **Capacitación operativa:** orientada al personal que llevará su operación diaria dentro del sistema, incluye la explicación y uso de los módulos de acuerdo a su perfil de usuario y privilegios.

- **Capacitación administrativa:** orientada a usuarios que tienen un nivel de administrador los cuales son los responsables de monitorear el sistema, mantener la herramienta actualizada y en caso necesario modificar los elementos configurables dentro de la solución para asegurar la correcta operación de los usuarios en el sistema.
- **Capacitación de implementación:** orientada a personal involucrado al proyecto con perfil de negocio o tecnologías de la información, esta capacitación muestra la arquitectura de la solución con el fin de que estos usuarios tenga la información necesaria para generar nuevos procesos dentro de la aplicación.

La aplicación propuesta está desarrollada en multicapas (vista usuario, modelo, lógica de negocio, servicios, acceso a datos y la base de datos). Además, el sistema se encuentra dividido en módulos, donde cada uno cubre un proceso de negocio dentro de la solución, este diseño permite administrar de manera más sencilla la asignación de roles y privilegios a los usuarios de acuerdo a su participación dentro de cada proceso.

## 2.3 Infraestructura

### 2.3.1 Especificaciones funcionales de seguridad informática

La solución (sistema) propuesta para FONACOT contempla un nombre y una contraseña para cada usuario, así como políticas de seguridad en las contraseñas que incluya:

- La contraseña se conforme por al menos 8 caracteres
- La contraseña caduca a los 3 meses
- Contenga letras mayúsculas, minúsculas, un número y al menos un carácter especial.

Se guardará en bitácora el acceso de los usuarios y las acciones realizadas dentro del mismo.

Para la prevención de intrusiones al sistema se propone mantener el control de acceso seguro con:

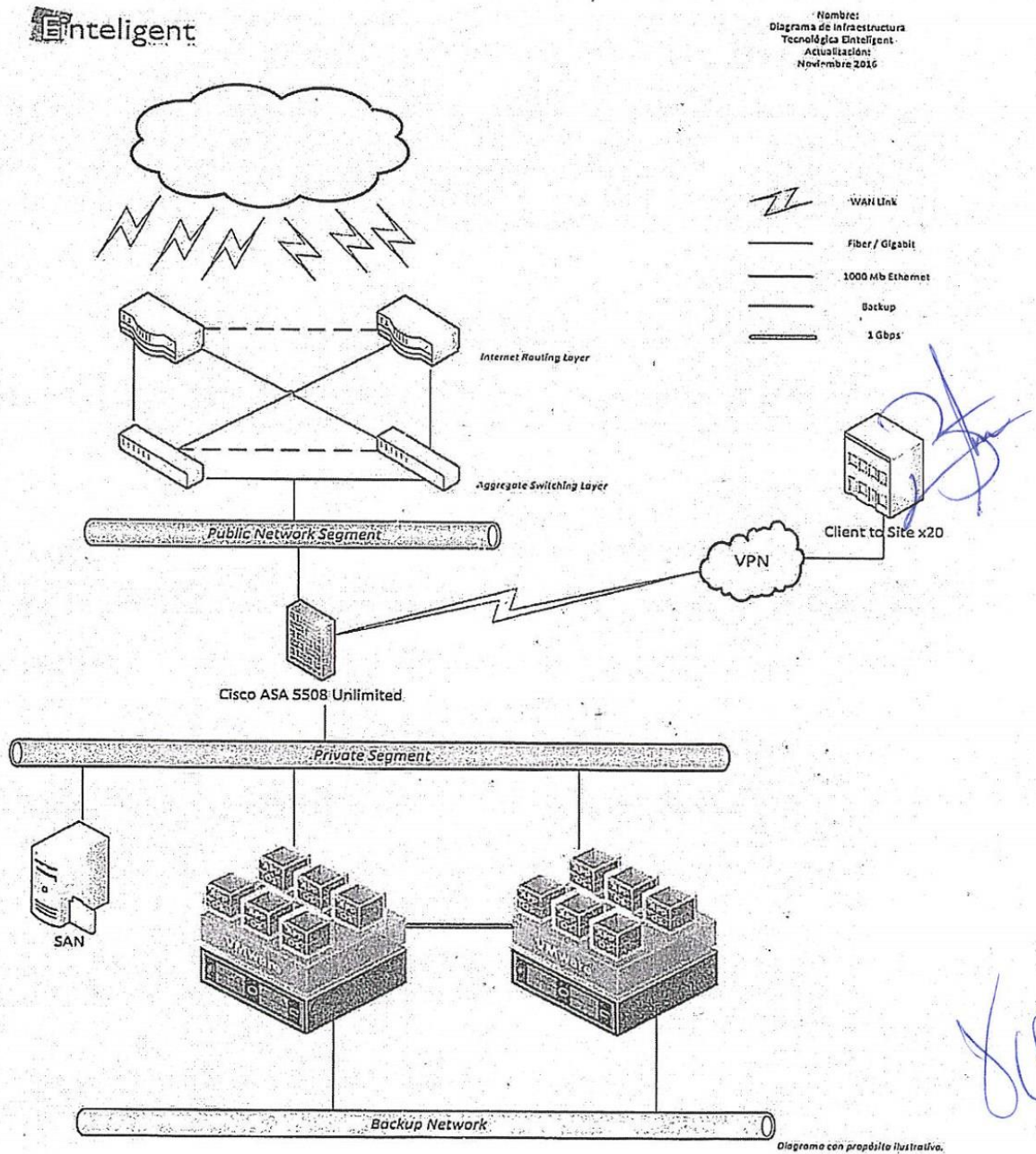
- Expresiones regulares, que analizan la entrada de información del usuario en ambos lados (cliente y servidor). Dependiendo del campo se mantiene un control sobre la longitud de la cadena, caracteres, símbolos y números permitidos, y otros requisitos específicos.
- Consultas parametrizadas, donde se pasa la entrada del usuario a un parámetro fuertemente tipado que posteriormente reemplaza un "comodín" en un comando de SQL (u otro) impidiendo la ejecución de código arbitrario.
- Conexiones con privilegios mínimos, se utilizan usuarios en la base de datos con solo ciertos permisos, roles y vistas para delimitar los alcances de los mismos dentro de la base de datos y el servidor.

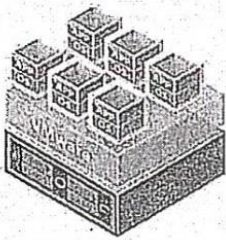
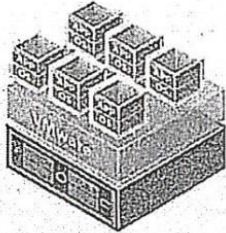
Para la detección de intrusiones se registran los intentos fallidos de autenticación en donde, a su vez, se obtiene información del atacante como usuario, contraseña, dirección IP, agente y fecha del intento de intrusión.



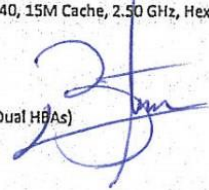
Cada usuario tendrá un rol y privilegios asignados para evitar que ingrese a módulos donde no tenga permisos.

Figura 2-1 Infraestructura





- Hypervisor - Servidor Dedicado
- Procesador: 2 x Intel® Xeon® Processor E5-2640, 15M Cache, 2.50 GHz, Hex Core
- Memoria RAM: 128 Gb
- Disco Duro 2 x 300GB SAS 15000 RPM
- S.O.: ESXi - 64Bit
- RAID Configuration: RAID 1
- Managed Storage: SAN HBA - Single Server (Dual HBAs)



- ESS Tier - Silver, SAN Storage in GB: 3000



Cisco ASA 5505 Unlimited

- Cisco ASA 5505
- Client VPNs 20
- Site-to-Site VPNs 6



Fuente: Elaboración propia

Dentro de la infraestructura se contempla un DRP en un centro de datos alterno es decir físicamente localizado en un lugar diferente a la infraestructura de producción, así como un plan de activación para seguimiento y continuidad de negocios de acuerdo a las políticas de Einteligent.

## 2.4 Volumetría

De acuerdo a la información proporcionada, actualmente el instituto cuenta con más de 1,700,000 mil trabajadores con crédito vigente y más de 4 millones de créditos con un monto superior a los 28 mil millones, se espera que para 2018 estos volúmenes se incrementen para alinearse con las metas del Instituto, que busca afiliar el 100% de los trabajadores del país; con lo cual pasaría de 51 mil CT a más 234 mil centros de trabajo afiliados al Instituto FONACOT, lo anterior multiplicará las operaciones actuales. Nuestra propuesta presenta una solución tecnológica con un servidor web de 32 GB en RAM, y un servidor de BD con 64 GB en RAM así como un firewall con al menos 10 mil conexiones concurrentes, esta solución permitirá atender de manera óptima el volumen de datos que estima recibir el Instituto FONACOT para 2018.

### 2.4.1 Niveles de servicio y soporte técnico

La solución propuesta contempla una herramienta de soporte a la operación que permite a usuarios clave en el sistema levantar incidentes para reportarlos en las aplicaciones, tales como fallas o dudas de usuarios. En la herramienta de soporte es posible adjuntar archivos como imágenes y documentos que permitan agregar la información necesaria con el fin de resolver la incidencia. Las solicitudes creadas a través del sistema de soporte registran en una bitácora la fecha y hora de cada movimiento como el alta y la solución, también se guarda el histórico de comentarios y archivos cargados de cada caso.

El servicio de soporte y mantenimiento cuenta con el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA):

- Disponibilidad de la aplicación en línea (Helpdesk): 99.9%
- Tiempo máximo de respuesta para la atención de tickets dependerá de la complejidad del incidente reportado quedando de la siguiente manera:
  - Complejidad Baja tiempo máximo de solución 72 horas a partir de que se reporta el incidente
  - Complejidad Media: tiempo máximo de solución 24 horas a partir de que se reporta el incidente
  - Complejidad Alta: tiempo máximo de solución 4 horas a partir de que se reporta el incidente

Los siguientes ejemplos de eventos ayudan a catalogar el tipo de complejidad del incidente reportado:

Complejidad Baja → problema para exportar información referente a temas de medición, problemas de acceso con un usuario en particular.

Complejidad media → aplicación lenta, problema para exportar archivos relacionados a la asignación de operación, problemas para cargar información (estatus de órdenes de trabajo, folios)

Complejidad alta → aplicación no disponible

EL horario de atención de solicitudes de servicio se realizará en horario laboral de Lunes a Viernes de 8:00 hrs. a 20:00 hrs.

### 3 Propuesta económica y plan de trabajo

Fechas Estimadas A partir de notificación de Adjudicación	Actividad	Entregable	Descripción	Monto (sin IVA)
1 Semana	Entrega de Código Fuente y Estructura BD de Sistema Integral de Cobranza	Código Fuente en Discos y o en repositorio seguro	Código fuente de aplicación WEB y estructura de Base de Datos del Sistema Integral de Cobranza	\$9,000,000.00 MXN
2 Semana	Kick off	Presentación del proyecto documento PPT	Presentación general con Objetivos y responsables del proyecto, presentación del equipo y estimadas de las fases del proyecto, así como los requerimientos iniciales	\$800,000.00 MXN
4 Semanas	Plan de trabajo detallado	Microsoft Project o Similar (Gant)	Diagrama que describa las actividades del proyecto con fechas, entregables, responsables y tiempos de ejecución por actividad	\$1,000,000.00 MXN
4 Semanas	Levantamiento y aclaración de requerimientos	Documento word	Documentación del entendimiento de los requerimientos y aclaración de los mismos, definiendo el alcance específico y orden de prioridad de cada punto	\$800,000.00 MXN
6 semanas	Levantamiento de proceso actual	Diagramas de flujo	Diagramas de flujo firmados por el dueño de cada proceso y su jefe inmediato	\$1,000,000.00 MXN

8 semanas	Proceso To Be	Diagramas de flujo	Diagramas de flujo firmados por el dueño de cada proceso y su jefe inmediato	\$1,000,000.00 MXN
14 semanas	Configuración y Desarrollo de los Sistemas	Presentaciones de avance parcial	Demostraciones funcionales de avances de acuerdo a los requerimientos y al plan de trabajo detallado	\$1,000,000.00 MXN
18 semanas	Pruebas de usuario	Matriz con resultados de pruebas y observaciones	Pruebas de acuerdo a matrices definidas	\$2,000,000.00 MXN
22 semanas	Capacitación	Manuales de usuario y de administrador	Capacitación operativa, de administradores y de implementación	\$2,000,000.00 MXN
24 semanas	Puesta en Producción	Sistemas funcionando en conjunto con Servicios	Puesta en Marcha de los sistemas y servicios de acuerdo al plan de trabajo, se pueden poner en producción los sistemas en varias fases	\$1,200,000.00 MXN

	Concepto	Frecuencia	Precio	Costo Anual
Servicios para la administración de procesos de cobranza	Gestión del portafolio	Mensual	\$936,000.00 MXN	\$11,232,000 MXN
	Servicio de dictaminación	Por caso Unitario	\$120.00 MXN por caso	\$10,200,000 MXN Estimado anual
	Atención de casos especiales	Por caso Unitario	\$52.50 MXN por caso	\$5,040,000 MXN Estimado anual
	Implementación de la herramienta tecnológica	Única	\$10,800,000.00 MXN	\$10,800,000 MXN
Solución tecnológica	Renta del Sistema Integral de Cobranza y Soporte Dedicado	Mensual	\$900,000.00 MXN	\$10,800,000.00 MXN
	Renta del Sistema de Cobranza Móvil	Mensual	\$600,000.00 MXN	\$7,200,000.00 MXN

	Licenciamiento Perpetuo Sistema Integral de Cobranza	Única	\$9,000,000.00 MXN	\$9,000,000.00 MXN
--	---	-------	--------------------	--------------------

*\*Estos precios NO reflejan el IVA o cualquier otro impuesto aplicable*

#### 4 Formas de pago

El pago de los servicios de implementación será de acuerdo a los entregables definidos en el plan de trabajo.

El pago del licenciamiento perpetuo deberá ser 100% a la entrega de los códigos fuente y BD

El pago de los servicios será a mes vencido una vez erogados, y hasta la fecha en que se encuentren disponibles

