

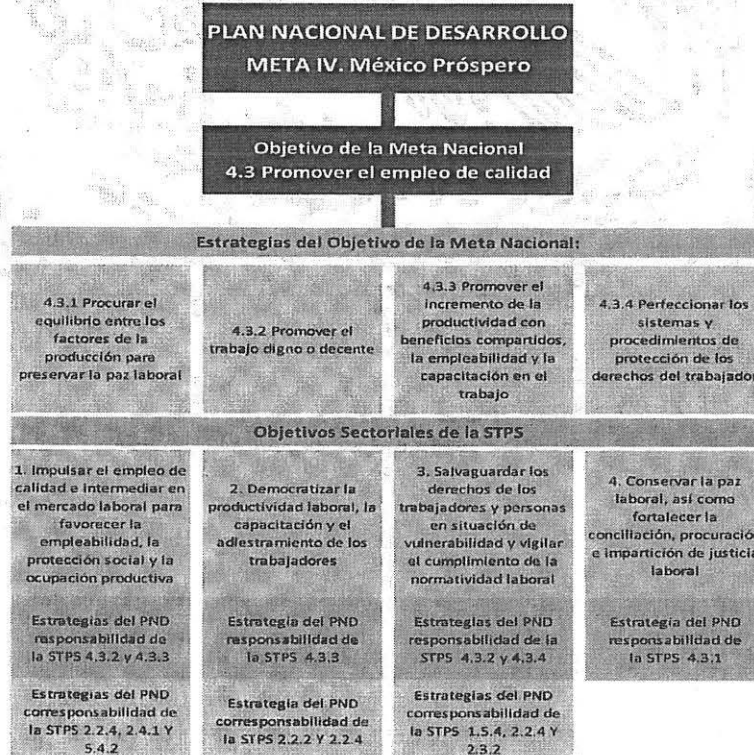


JUSTIFICACIÓN QUE SE PRESENTA AL H. COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, PARA DICTAMINAR LA PROCEDENCIA DE EXCEPTUAR DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA Y REALIZAR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA DEL SERVICIO INTEGRAL PLURIANUAL DE GESTION DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO.

En cumplimiento a lo dispuesto por 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, 72 fracción II de su Reglamento; así como 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento, se presenta ante este H. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT la justificación en la que se funda y motiva la excepción del procedimiento de licitación pública para llevar a cabo el procedimiento de adjudicación directa para contratar el **SERVICIO INTEGRAL PLURIANUAL DE GESTION DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO**, a través del procedimiento de Adjudicación Directa en virtud de lo siguientes:

ANTECEDENTES:

El principal objetivo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto INFONACOT) es fomentar el desarrollo integral de los trabajadores y el crecimiento de su patrimonio familiar, promoviendo el acceso al mejor crédito del mercado y otros servicios financieros, para la obtención de bienes y servicios de alta calidad a precios competitivos.



[Firma manuscrita]

Estrategia 3.6 del Programa Sectorial de la STPS
 Proteger el salario y la capacidad adquisitiva de los trabajadores y sus familias, y contribuir a mejorar la economía familiar y, dentro de ésta, en las siguientes acciones:

Acciones para Contribuir al Logro del Objetivo 3 Salvaguardar el Derecho de los Trabajadores

<p>Acción 3.6.1 Financiar Créditos accesibles para adquisición de bienes y servicios de consumo duradero, durante el ciclo de vida productiva del trabajador.</p>	<p>Acción 3.6.2 Intensificar la afiliación de los patrones al INFONACOT, para acercar este servicio a todos los trabajadores del país.</p>	<p>Acción 3.6.3 Eficientar y mejorar la infraestructura tecnológica instalada, para agilizar trámites y servicios de los usuarios del INFONACOT.</p>	<p>Acción 3.6.4 Optimizar la utilización de los recursos del INFONACOT, a través de fuentes de financiamiento en el mercado de valores.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Objetivos Institucionales del INFONACOT

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

El Instituto FONACOT requiere esta solución para cumplir con los objetivo 3 y 4 del Programa de Trabajo del Instituto FONACOT 2014-2018:

Mejorar la eficiencia operacional.

ESTRATEGIA 3.1

Llevar a cabo un análisis de los procesos sustantivos del Instituto FONACOT para identificar áreas de oportunidad, lo cual permita agilizar y mejorar su operación.

ESTRATEGIA 3.2

Mejorar el proceso de recuperación de cartera con la finalidad de proteger el derecho de los trabajadores al crédito sostenible.

Fortalecer financieramente al Instituto a través de la óptima utilización de los recursos.

Para alcanzar este objetivo se definieron las siguientes estrategias:

ESTRATEGIA 4.4

Lograr una cobranza eficiente de la cartera para mantener la sustentabilidad del Instituto FONACOT y, por lo tanto, del otorgamiento de crédito.

El proceso de seguros del Instituto se considera como uno de los mejores beneficios con las que cuenta los créditos del Instituto FONACOT, ya que su principal función es apoyar al trabajador y a su familia en caso de pérdida de empleo, fallecimiento, invalidez total y permanente, por lo que se hace indispensable contar con un control exhaustivo de los créditos asegurados con el objetivo de que las aseguradoras hagan frente a sus obligaciones para beneficio del trabajador, por otro lado, la cobertura del seguro permite al Instituto mejorar su cobranza, disminuir su morosidad y mejorar su ingreso financiero, proceso que debe administrarse de manera que se garantice la eficiencia y eficacia del otorgamiento y reclamo del seguro en pro del trabajador, el cual a su vez impacta de manera directa la rentabilidad del Instituto.

Diversos cambios al ordenamiento jurídico que rige al Instituto FONACOT han potenciado la capacidad de la entidad para llevar los beneficios del crédito a una mayor proporción de trabajadores formales del país, entre ellos, la Reforma Financiera promulgada en enero del 2014, le permitió al INFONACOT generar endeudamiento neto al cierre del ejercicio fiscal, fortaleciendo la capacidad del Instituto para poder expandir su cartera en balance a un costo financiero más bajo y otorgar productos más adecuados a las necesidades de los trabajadores.

Por otro lado, con la Reforma a la Ley Federal del Trabajo en noviembre de 2012, se hizo obligatoria la afiliación al Instituto FONACOT de todos los patrones inscritos al Instituto Mexicano del Seguro Social, a efecto de que todos los trabajadores formales puedan gozar de los beneficios del crédito.

Así mismo, el Consejo Directivo del INFONACOT aprobó, a partir del mes de mayo de 2014 la puesta en marcha del programa del seguro de crédito contra pérdida de empleo, invalidez total y permanente y fallecimiento a cada uno de sus créditos, con el objetivo de cubrir hasta seis mensualidades en el caso de la cobertura contra pérdida de empleo, o bien el saldo insoluto del crédito ante los eventos de invalidez total y permanente y fallecimiento.

De mayo de 2014 (fecha en que inicio el proceso de seguro) a julio de 2017, se han incrementado los centros de trabajo afiliados de 237,006 a 306,600 lo cual representa un incremento del 29% y el número de créditos colocados ha sido de 4,345,509, que representan un monto de \$48,328,966,260 pesos. Este crecimiento impone retos importantes para la eficiencia de los procesos de negocio, en virtud de los crecientes volúmenes de información y las metas de ampliación de cartera planteadas por el Instituto.

De mayo 2014 a julio 2017, el Instituto ha contado con una cartera asegurada de 3,978,643 créditos, que representan según su monto colocado \$49,635,920,862 pesos, teniendo así, créditos con un monto promedio de \$12,476 pesos.

La operación de alta y reclamaciones de seguros se lleva a cabo mediante procesos manuales, semiautomáticos y automáticos, la mayoría de ellos en Excel, lo que genera un alto consumo de tiempo para el proceso de altas, cancelaciones, reclamación y pago de siniestros. No se cuenta con las herramientas automáticas analíticas necesarias para generar indicadores confiables de control de altas, cancelaciones, reclamaciones y pagos de seguros.

El pasado 28 de noviembre de 2016, el Órgano Interno de Control generó una observación en donde solicitaba la explicación del rechazo de las reclamaciones de seguro correspondiente a 156 créditos, detallando el motivo por el que se declaró no procedente el pago. Y fue hasta el 05 de junio del presente año cuando se presentó el detalle de dicha solicitud, derivado de la falta de personal y los procesos manuales con los que se labora actualmente.

En virtud de lo anterior, y en aras de efficientar y llevar una adecuada gestión de los procesos del seguro de crédito, se requiere un "Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito" que cuente con personal especializado tanto en la operación como en la regulación de la CNSF, así como, con la debida experiencia en el ramo, permitiendo sostener una adecuada relación con las aseguradoras con las que cuenta el Instituto a fin de realizar las gestiones correspondientes.

El Instituto FONACOT, requiere de Servicio Integral de Gestión de los Procesos de Seguros de Crédito que reúna bajo el mismo proyecto, diversos conceptos, elementos y herramientas que constituyan en su conjunto una solución única, las cuales deberán trabajar de manera coordinada y holística, para proveer las funcionalidades que son descritas en el ANEXO TÉCNICO.

I. OBJETIVO

El objetivo del servicio en cuestión es cubrir las necesidades tanto humanas como de operación de la ejecución de los procesos necesarios para dar seguimiento a la gestión del seguro de crédito desde la originación del crédito hasta la fase de conciliación con la aseguradora y la aplicación del reclamo (pago).

II. ALCANCE

Teniendo como alcance la cobertura en recursos humanos y de operación de los siguientes subprocesos:

- Identificar los créditos que se generan durante el mes para realizar el pago de la prima emitida a la aseguradora que corresponda,
- Realizar el reclamo del seguro de crédito que cumpla con las reglas de negocio para solicitarlo,
- Realizar las gestiones de recuperación con las aseguradoras (reclamos de siniestros),
- Realizar la conciliación con las aseguradoras y
- Realizar la aplicación del reclamo (pago).

III. AREA REQUIRIENTE DEL SERVICIO

La Subdirección General de Recuperación y Cartera del Instituto FONACOT a través del Lic. Carlos Arturo Salinas Loza Subdirector General de Recuperación y Cartera fungirá como Administrador del Contrato.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Las características descritas en esta sección, así como en el anexo técnico explican lo que deberá cubrir el servicio integral de los procesos de seguro de crédito, con objetivo cubrir las necesidades tanto humanas como de operación de la ejecución de los procesos necesarios para dar seguimiento a la gestión del seguro de crédito desde la originación del crédito hasta la fase de conciliación con la aseguradora y la aplicación del reclamo (pago).

1.1 Descripción

Las características descritas a continuación explican lo que el servicio integral de gestión de los procesos de seguros deberá de hacer de forma general, estas deberán cumplirse obligatoriamente por lo que deberán de considerarse como mínimas indispensables.

1) Recursos humanos.

- Contar con el personal debidamente capacitado en materia legal y administrativa para la elaboración de los formatos de los convenios de colaboración que se firman con cada una de

las aseguradoras, en donde, dicho personal deberá contar con la experiencia y conocimiento de la regulación que emana de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) con el objeto de garantizar al Instituto, que dichos convenios se encuentran de acuerdo a la normatividad vigente, así como que los términos y condiciones de los mismos garanticen el interés del contratante y asegurados. Así mismo, el servicio incluirá el proveer de recursos humanos al Instituto en cantidad necesaria y suficiente en el lugar que éste lo señale para la optimización de los procesos y subprocesos antes mencionados.

- 2) **Seguimiento y documentación de los procesos de seguros.**
 - Deberá proporcionar personal especializado para el otorgamiento del servicio en la administración, control y seguimiento de proyectos de mejora de procesos, así como en el ordenamiento y optimización de tiempos y movimientos para procesos manuales, buscando de esta manera disminuir las horas hombre y horas de respuesta a los diferentes participantes que están destinadas a estos.
- 3) **Atención al cliente.**
 - Deberá proporcionar un staff de un mínimo de 3 recursos humanos especializados para el seguimiento a todo tipo de aclaraciones, dudas y quejas de los acreditados que cuenten con dicho seguro de crédito, proporcionando información y documentación soporte para dar solución a las demandas del acreditado al área de cobranza.
- 4) **Atención a solicitudes de información de clientes internos y externos.**
 - Deberá proporcionar un staff de un mínimo de 5 recursos humanos con la experiencia que permita garantizar la generación, explotación y entrega de la información y/o reportes solicitados por clientes internos y/o externos.
- 5) **Subproceso de validación, originación, gestión y visto bueno.**
 - Llevar a cabo la validación del nombre e identificador del centro de trabajo, así como, la no duplicidad de los créditos, fecha de alta y monto de prima a pagar. Adicionalmente, llevará la validación de la información contenida en el layout que se envía a las aseguradoras, el envío del pago de la prima y su respectiva dispersión.
 - Enviará la información que requiere la aseguradora.
- 6) **Validar la información.**
 - Deberá validar la información que se genera de primas por pagar, reclamos por cobrar, reglas de negocio, así como asegurar que la información cuente con la calidad necesaria, para poder cobrar entre el 90% al 100% de los reclamos.
- 7) **Enviar información.**
 - Deberá validar la información de los créditos susceptibles a reclamo. Deberá de realizar el envío de dicha información a las aseguradoras.
 - Controlará, administrará, validará y enviará los reclamos a las aseguradoras, con el objeto de la recuperación de los siniestros de los créditos a efecto de acelerar la pronta recuperación de las reclamaciones, así como revisará que la información de siniestralidad proporcionada por la aseguradora sea la correcta con base en la información de las reclamaciones presentadas por el Instituto FONACOT.
- 8) **Conciliación Aseguradora.**
 - Deberá elaborar la conciliación por aseguradora de la prima calculada, prima pagada, reclamo de créditos susceptibles, pago de reclamos, así como de las partidas susceptibles de conciliar. Adicionalmente, deberá de generar el estado de cuenta con cada una de las aseguradoras que permita la conciliación de dichas cifras de manera mensual.

- 9) **Recopilación de documentos.**
 - Deberá contar con un recursos humano que permita recopilar los dictámenes para el caso de incapacidad o invalidez total y permanente igual o mayor al 75%, actas de defunción; y verificar las bajas por pérdida de empleo por cualquier causa, garantizando el pago del reclamo por este tipo de sinieströs.
- 10) **Generación de indicadores de gestión.**
 - Deberá de elaborar indicadores de gestión que permitan monitorear y generar estadística sobre el comportamiento del seguro del crédito, con la finalidad de poder generar planes de acción de acuerdo al comportamiento.
- 11) **Diagnóstico para automatización de procesos.**
 - Deberá contemplar un diagnóstico del proceso de seguro de crédito, el cual se elaborara y presentará al administrador del contrato después de 3 meses de haber iniciado el servicio, con la finalidad de proponer mejoras y/o herramientas que permitan la optimización y mejora de tiempos de dicho proceso.
 - El proveedor adjudicado deberá contar con capacidad de respuesta técnica y operativa, en caso de que el Instituto requiera implementar mejoras en el proceso de seguro de crédito.
- 12) **Análisis de sensibilidad macroeconómica.**
 - Deberá incluir recopilar la información del entorno macroeconómico prevaleciente, y elaborar un análisis de sensibilidad de las variables que pudieran incidir en la cobertura de No permanencia de Trabajadores en su Centro de Trabajo.
- 13) **Indicadores Estocásticos.**
 - Incluirá la elaboración de modelos de simulación y pronóstico mediante un modelo de distribución de pérdidas agregadas anuales (LDA), asociado a funciones de distribución de probabilidad de frecuencia y otro proceso asociado a la función de distribución de probabilidad de severidad de la siniestralidad observada en años anteriores, ambas funciones de distribución serán la base del modelo de simulación de pérdidas acumuladas. Así mismo, se determinaran las primas de riesgo y de tarifa aplicables para cada uno de los plazos de crédito.
- 14) **Análisis de Entorno de Mercado.**
 - Incluirá un análisis de las condiciones del mercado nacional e internacional de reaseguro, incluyendo indicadores de solvencia y calificación crediticia de cada una de las aseguradoras / reaseguradores participantes.

V. PROCESOS ACTUALES

1. Proceso: Del seguro de crédito.

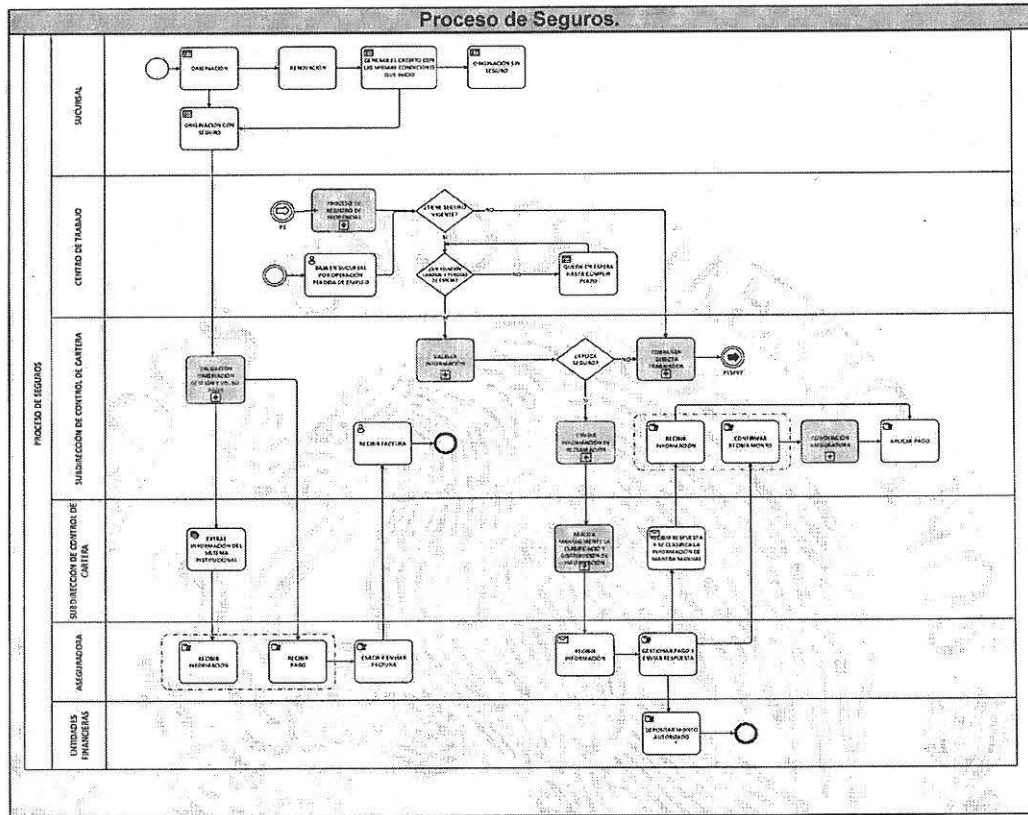
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 2	Salidas	Clientes o Usuarios
Sucursal	Originación con y sin seguro	Validación Originación	Créditos y primas calculadas	Subdirección de Control de Cartera (SDCC)
Centro de Trabajo	Incidencias	Registro de Incidencias Validar Información	Reporte de Incidencias	Subdirección de Control de Cartera (SDCC)
Subdirección de Control de Cartera (SDCC)	Layout para pago de prima a las Aseguradoras	Enviar Información Distribuye información	Archivo con layout para pago de prima y reclamación y de siniestros a las	Aseguradora, Tesorería



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas	Procesos Nivel 2	Salidas	Clientes o Usuarios
	Layout para reclamación a las Aseguradoras		Aseguradoras	
Aseguradora	Archivo con layout para pago y reclamación a las Aseguradoras		Factura de pago recibido	Subdirección de Control de Cartera (SDCC)
		Conciliación Aseguradora	Archivo con respuesta de seguros reclamados	Subdirección de Control de Cartera (SDCC), Subdirección General de Crédito, Subdirección General de Finanzas

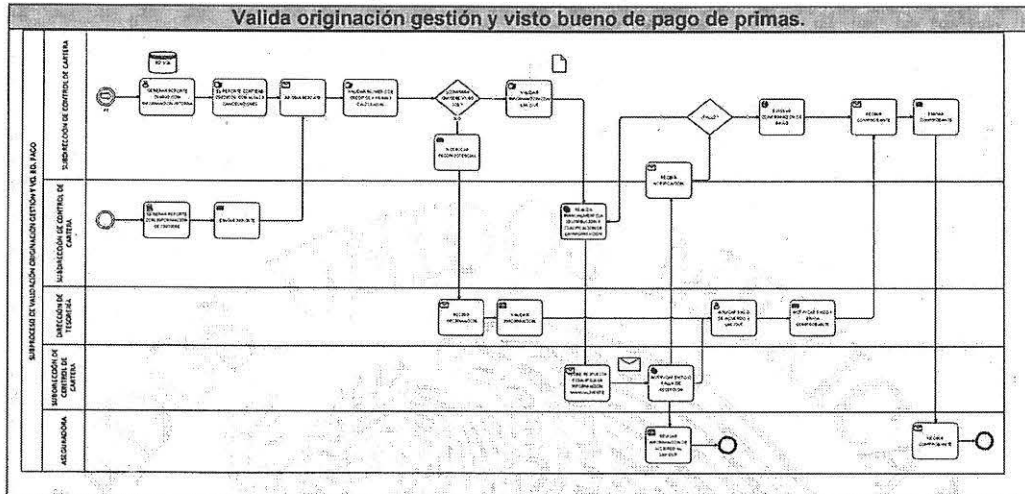
2. Proceso: De Seguros.

Proceso de Seguros.	
Descripción.	Administración y Gestión de recuperación del Seguro a trabajadores que pierden la relación laboral con Centros de Trabajo, así como los siniestros de fallecimiento, invalidez, incapacidad. Todos los procesos deberán de cumplir con los requisitos para su aplicación.
Objetivos principales.	1. Identificar los créditos con seguro, cuando el trabajador pierde la relación laboral, realizar el seguimiento adecuado para que se aplique el seguro de acuerdo a los criterios. Así mismo se realiza el seguimiento de fallecimiento, invalidez e incapacidad.
Entradas.	1. Revisión mensual de los reportes de los créditos para validar el ejercicio correcto de los mismos 2. Identificación de los créditos de trabajadores que no tengan relación laboral 3. Registro de incidencias del centro de trabajo
Salidas.	1. Recuperación de la cartera a través de la aseguradora
Tiempo de ejecución.	1. Los procesos de seguro se generan de manera mensual con diferentes cortes de cada uno de los subprocesos. 2. La ejecución y validación que se realiza de manera manual, se lleva a cabo a través de horarios de trabajo de 9:00 a 21:00 horas, durante el mes.
Áreas con las que interviene.	1. SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE CARTERA 2. ASEGURADORA 3. CENTRO DE TRABAJO 4. SUCURSAL 5. ENTIDADES FINANCIERAS 6. ASEGURADORA
Procesos a segundo nivel.	1. Subproceso de validación, originación, gestión y visto bueno de pago de primas: validación de créditos que con cuentan con seguro y visto bueno para el pago a la aseguradora. 2. Subproceso de validación de información: ejecución de reportes para la revisión y validación de la gestión realizada por las aseguradoras. 3. Subproceso de envío información de reclamación: actividades que se realizan para integrar la información y envío a reclamación a la aseguradora. 4. Subproceso de distribución de información: información que se distribuye a las aseguradoras. 5. Subproceso de conciliación: conciliación de pagos de siniestros con cada aseguradora.
Flujograma	



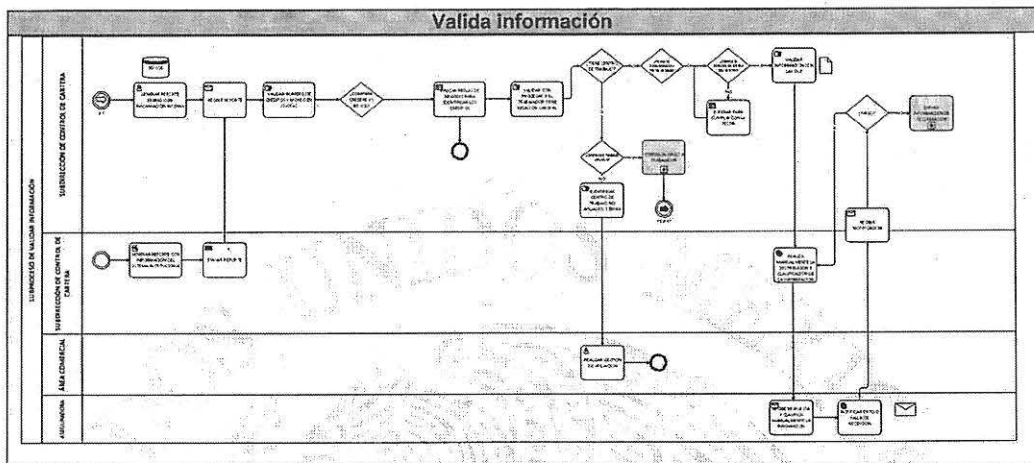
3. Proceso: De validación originación gestión y visto bueno de pago de primas.

Valida originación gestión y visto bueno de pago de primas.	
Descripción.	Validación de créditos que con seguro y visto bueno para el pago de primas a la aseguradora.
Objetivos principales.	1. Revisión de los nuevos créditos se estén calculando con las primas correctas 2. Validar información para que el pago de la aseguradora
Entradas.	1. Reporte de crédito y reporte generado internamente
Salidas.	1. Validación de reportes 2. Visto bueno para pago de la aseguradora
Tiempo de ejecución.	1. Se genera el archivo de altas de primas dentro de los primeros dos días hábiles del mes. 2. Se valida el archivo de altas de primas durante el tercer día hábil del mes. 3. Se confirma con el área de Tesorería al cuarto día hábil del mes, para pago. 4. El pago de las primas se realiza el quinto día hábil del mes.
Áreas con las que interviene.	1. SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE CARTERA 2. DIRECCIÓN DE TESORERÍA 3. ASEGURADORA
Flujograma	



4. Proceso: Valida información.

Valida información	
Descripción.	Se identifican los créditos con seguro como resultado de la validación de los reportes emitidos del sistema institucional con la finalidad de enviar la información a las aseguradoras de los créditos ejercidos en el mes.
Objetivos principales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Validar la información y se envía la información a las aseguradoras. 2. Identifica si aplica o no el crédito para enviárselo a la aseguradora, de no cumplir con la condición, se envía al área correspondiente.
Entradas.	1. Reportes de trabajadores que perdieron relación laboral
Salidas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información de la aseguradora 2. Centro de trabajo que no están afiliados 3. Cobranza directa
Tiempo de ejecución.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La generación de archivo de reclamos se realiza durante dos días hábiles, durante el 14 y 16 de cada mes, una vez ejecutados todos los procesos del sistema institucional. 2. La validación se realiza a los dos días siguientes hábiles a la generación del archivo. 3. La generación de archivo de reclamos para envío a aseguradoras se lleva a cabo al día siguiente de la validación.
Áreas con las que interviene.	<ol style="list-style-type: none"> 1. SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE CARTERA 2. ÁREA COMERCIAL 3. ASEGURADORA
Flujograma	



5. Proceso: Envía información.

Valida información	
Descripción.	Actividades que se realizan para integrar la información y envío a reclamación de siniestros a la aseguradora.
Objetivos principales.	1. Validar layout para enviarlo a las aseguradoras
Entradas.	1. Archivo de acuerdo al layout de reclamación
Salidas.	1. Envío de archivo a aseguradoras 2. Confirmación de la recepción del archivo
Tiempo de ejecución.	1. El envío de archivo se realiza al día siguiente de la generación del archivo de reclamos para envío a aseguradoras. 2. Las aseguradoras cuentan con ocho días hábiles posteriores a la recepción del archivo, para revisión de la información, conciliación con el Instituto y envío de layout de respuesta.
Áreas con las que interviene.	1. SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE CARTERA 2. ASEGURADORA
Flujograma	

6. Proceso: Distribuye información.

Valida información	
Descripción.	Del layout consolidado que se recibe de la Subdirección de Control de Cartera, se valida y posteriormente se distribuye a las aseguradoras.
Objetivos principales.	1. Distribuir a las aseguradoras archivos para aplicar la recuperación de siniestros a través de la aseguradora.
Entradas.	1. Archivo consolidado con todos los créditos que se recibe de la Subdirección de Control de Cartera.
Salidas.	1. Envío de archivo segmentado para cada aseguradora 2. Confirmación de recepción del archivo por aseguradora
Tiempo de ejecución.	1. Al día siguiente de la conciliación, se recibe el pago de los reclamos por parte de las aseguradoras. 2. La validación de aplicación de reclamos a la cartera del Instituto se realiza a los dos días hábiles después de haber recibido el pago de reclamos.
Áreas con las que	1. SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE CARTERA



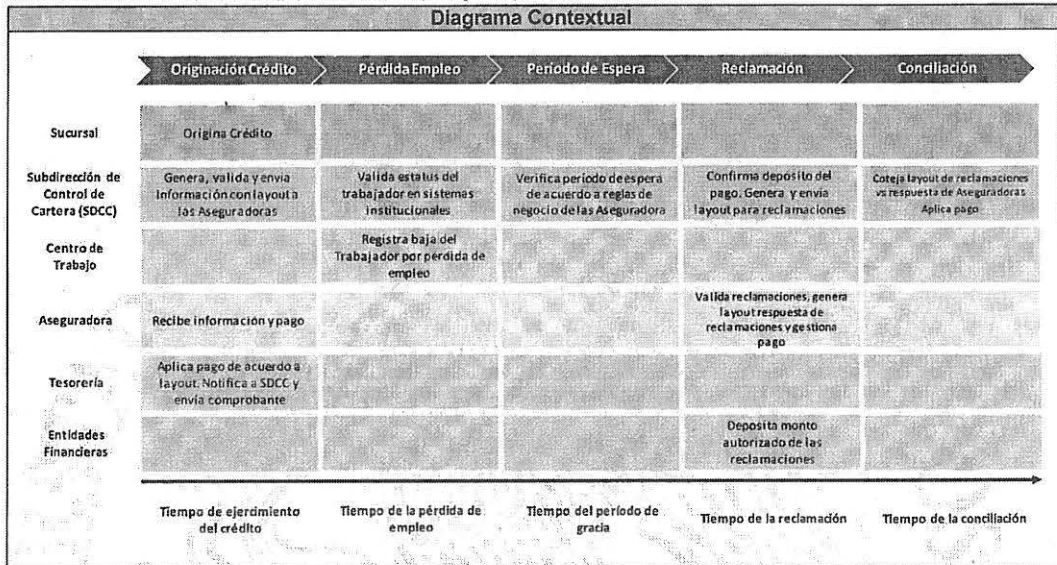
7. Proceso: Conciliación aseguradora.





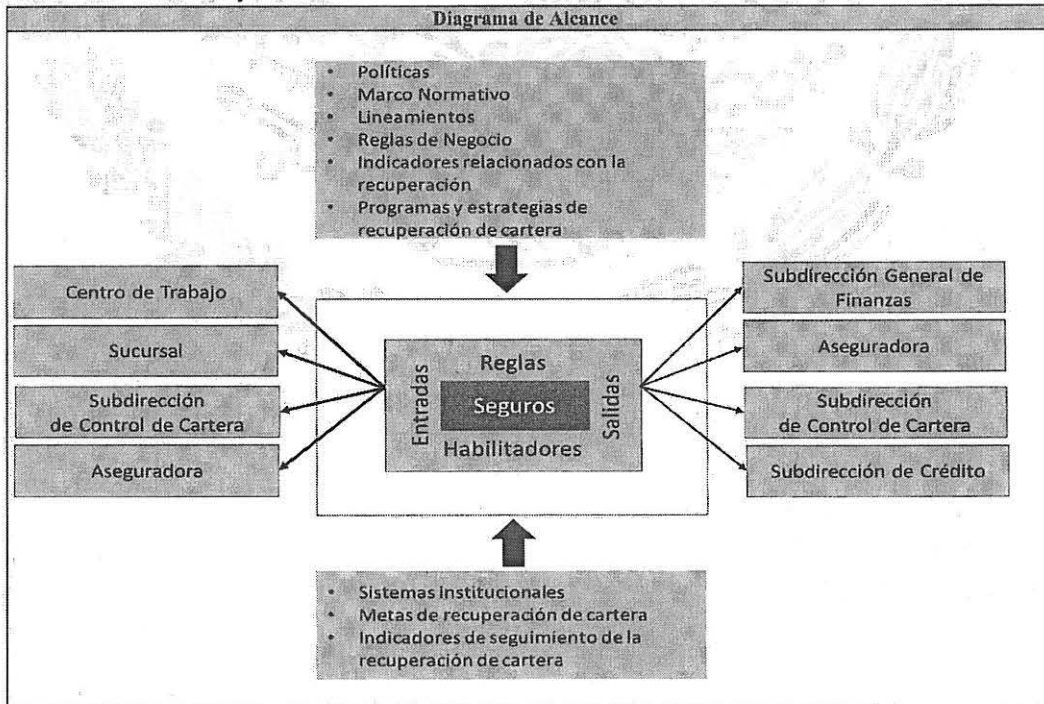
8. Diagrama contextual de las actividades relevantes.

De las actividades relevantes con las fases y documentos asociados.



9. Diagrama de Alcance.

Se consignan todas las áreas y procesos involucrados en la dinámica del proceso, asimismo, se observan sus entradas y salidas.



10. Tipo de Cobertura

A continuación, se especifican los tipos de cobertura que tiene el seguro:

- **Cobertura de fallecimiento.**
 - a. Original o copia certificada del acta de defunción.
- **Cobertura de incapacidad e invalidez total y permanente.**
 - a. En original o copia certificada:
 - b. Dictamen del médico de la Aseguradora o
 - c. Dictamen de Invalidez total y permanente expedida por la institución de seguridad social a la que esté adscrito el Centro de Trabajo (patrón) del trabajador, acreditado y asegurado, que para ejemplo de manera enunciativa y no limitativa pueden ser los formatos ST4 o ST3 del IMSS o su equivalente o,
 - d. Estudios provistos por el asegurado que avalen la invalidez o incapacidad total y permanente del 75% o más de invalidez o incapacidad.
- **Cobertura de pérdida de empleo por cualquier causa (desempleo).**
Lay Out del sistema administrador con baja del asegurado.

VI. INFORMACIÓN A REPORTAR

- **Qué se reporta.**
 - a. Layout Créditos nuevos con seguro
 - b. Layout Reclamo del seguro de crédito
 - c. Concentrado de Coberturas del Seguro con Saldo al Plazo
 - d. Detalle de Créditos Asegurados
 - e. Cuotas Cosechas
 - f. Cuotas Totales vs. Pagadas Cosechas
 - g. Ejercicio Diario
 - h. Acumulado de Trabajadores reportados sin Centro de Trabajo
 - i. Ejercicio por Aseguradora
 - j. Aseguradoras por Sucursal
 - k. Primas vs Cuotas (Análisis de Reclamaciones del Seguro por Pérdida de Empleo).
 - l. Pago de Siniestros.
 - m. Saldo de Cartera Mensual.
- **Cómo se reporta.**
 - a. Los layout de altas y reclamos contienen la información que se acordó con antelación con las Aseguradoras.
 - b. Se encontró que en los reportes que emite el Área de Seguros se muestra información en dos vertientes:
 - i) Descriptiva.
 - Comportamiento de las Aseguradoras.
 - Saldo capital inicial
 - Saldo prima
 - Saldo capital asegurado
 - Número de créditos
 - ii) Indicadores de desempeño.
 - Cuotas reclamadas vs Primas pagadas
 - Cuotas reclamadas vs Cobertura 6 meses
 - Cobertura cuotas vs Cuotas reclamadas
 - % Cobertura reclamada vs Cobertura total
 - % Cobertura reclamada
 - % Cuota reclamada vs prima
 - Reclamos vs primas

- Cobertura asegurada de la cartera con seguro
- % Importe reclamado de la cartera con seguro
- Cobertura asegurada disponible

VII. ASPECTOS CONTRACTUALES

Los aspectos contractuales relevantes con las aseguradoras, se detallan a continuación:

	ASEG 1	ASEG 2	ASEG 3	ASEG 4
Edad límite de admisión	15 años		15 años	
Factor para cálculo prima	3.856	3.856	3.856	3.856
Periodo de espera*	60 días naturales	60 días naturales	60 días naturales	30 días naturales
Cuotas mensuales por pérdida empleo	6	6	6	6
Plazo para determinar procedencia o improcedencia del siniestro	10 días hábiles	5 días hábiles	10 días hábiles	10 días hábiles

- **Información de altas.**

- **Alta de seguro.**

Se llama alta de seguro a los créditos nuevos ejercidos a partir del 19 de mayo de 2014 y que se genera un registro al momento de la originación del crédito, El reporte que se envía a las Aseguradoras está en formato TXT y contiene los créditos ejercidos del mes inmediato anterior, la información que se extrae de los reportes institucionales, que incluye es:

- Datos del seguro de crédito
- Datos del Trabajador
- Datos del crédito
- Datos del Centro de Trabajo

- **El catálogo TIPO SEGURIDAD SOCIAL:**

El catálogo para el TIPO SEGURIDAD SOCIAL corresponde a:

- IMSS
- ISSSTE Local
- ISSSTE Federal
- Otros

- **El catalogo ID ASEGURADORAS:**

El catálogo para el ID ASEGURADORAS es:

- Aseguradora 1
- Aseguradora 2
- Aseguradora 3
- Aseguradora 4

- **La estructura de la tabla es la siguiente:**

	<i>Ejemplo</i>
POLIZA	POT201501
ENDOSO	201510
ID_ASEGURADORA	2
ID_CREDITO	1
ID_TRABAJADOR	115956
PATERNO	REYES
MATERNO	BALDERAS
PRIMER_NOMBRE	JESUS
SEGUNDO_NOMBRE	ANGEL
FECHA_NACIMIENTO	19870211
SEXO	M
RFC_TRABAJADOR	REBJ870211118
CAPITAL_INICIAL_ANTES_DE_PRIMA	7626.13
FECHA_INICIO	20151020
PLAZO	9
TAZA_INTERES	34.8



TIPO_MOVIMIENTO
PRIMA
CUOTA
EMPRESA
ID_CT
TIPO_SEG_SOCIAL
NUM_SEG_SOCIAL
PRODUCTO

R
0
974.89
ARTES GRAFICAS UNIDAS, SA. DE CV.
203476367
1
43048768964
301

• **Información de reclamos.**

➤ **Coberturas.**

El reclamo del seguro de crédito a las Aseguradoras se da por:

- a. Cobertura 1.
Pérdida de Empleo. Por cualquier causa, pago hasta 6 mensualidades del crédito mientras se encuentre sin Centro de Trabajo, pudiendo ser en el mismo evento o en eventos diferentes.
- b. Cobertura 2.
Invalidez igual o mayor a un 75% - Total del adeudo al momento del siniestro
- c. Cobertura 3.
Fallecimiento. Total del adeudo al momento del siniestro
- d. Cobertura 4.
Incapacidad igual o mayor al 75% - Total del adeudo al momento del siniestro

Las coberturas no son excluyentes unas de las otras.

➤ **Para la reclamación.**

El Área de Seguros realiza para cada crédito las siguientes validaciones de forma manual:

- a. Período de espera.
- b. Fecha de baja del Centro de Trabajo.
- c. Que el Número de Seguridad Social (NSS) sea el correcto.
- d. Que el RFC sea correcto.
- e. Que no rebase la sexta cuota pagada.

➤ **Se realiza la Consulta del Sistema PROCESAR.**

El sistema de nuestro proveedor PROCESAR es muy importante para el Área de Seguros ya que representa la norma ante las Aseguradoras para poder decir sí o no a los reclamos, es la fuente oficial a pesar de saber que trae un desfase de 45 días aproximadamente con relación a las fuentes de información primarias de acuerdo al levantamiento de información y debido a las fechas que establece el Instituto para sus procesos.

Antes de enviar el Reporte de Reclamos a las Aseguradoras siempre se consulta de forma manual PROCESAR para validar si el Trabajador tiene o no Centro de Trabajo (de inicio todos los Trabajadores son susceptibles a tener seguro, pero cuando se corre el proceso de Reinstalados el porcentaje baja, los que tienen Centro de Trabajo se van a Cédulas y los que no continúan el proceso de reclamación).

Al correr el proceso de Reinstalados, éste proporciona los Centros de Trabajo No Afiliados a FONACOT (AFIS) y se envían a gestión Comercial, en estos casos no procede la reclamación del seguro.

➤ **Reporte que se envía a las Aseguradoras**

El reporte que se envía a las Aseguradoras está en formato TXT y contiene los reclamos del mes corriente, la información que contiene es:

- a. Datos del seguro de crédito

- b. Datos del Trabajador
- c. Motivo del reclamo (Cobertura)
- d. Fecha de baja del Trabajador
- e. Datos del crédito
- f. Sucursal donde se originó el crédito
- g. Datos para el depósito de la prima (monto, referencia bancaria)
- h. Datos del Centro de Trabajo (excepto para Cobertura 1 Pérdida de Empleo)

La estructura de la Tabla es la siguiente:

	<i>Ejemplo</i>
POLIZA	MET201401
ENDOSO	201411
ID_ASEGURADORA	1
ID_CREDITO	55421
ID_TRABAJADOR	2687049
APELLIDO_PATERNO	ORPINEDA
APELLIDO_MATERNO	BOTA
PRIMER_NOMBRE	MAYRA
SEGUNDO_NOMBRE	OVELIA
FECHA_NACIMIENTO	28/05/1992
SEXO	F
RFC_TRABAJADOR	OIBM920528EH6
IMPORTE	583.13
EMPRESA	SIN CT
DOMICILIO_CT	
TEL_PRINCIPAL	52-0-0-0
TEL_CEL	52-6271152538
TIPO_SEG_SOCIAL	1
NUM_SEGURO_SOCIAL	33139241625
SUCURSAL	99
PRODUCTO	350
COBERTURA	1
ID_ENVIO	2015101
REFERENCIA_BANCARIA	9020151001010000000014
FECHA_BAJA	04/08/2015

• **Problemática actual y recurrente.**

Las problemáticas más recurrentes que se tiene de este proceso y que genera el No pago de las Aseguradoras se pueden dividir en dos:

➤ **Capacidad.**

a. Recursos Humanos

- i) Actualmente el Instituto no cuenta con personal suficiente, ni con la especialización requerida para desempeñar estas actividades.

b. Procesos

- i) Los procesos que se ejecutan actualmente se llevan de manera manual, lo que lleva el uso de más horas hombre, lo que se refleja en los tiempos de respuesta que en la actualidad tenemos.

➤ **Información.**

a. Calidad de información.

- i) A continuación se detalla la información requerida:

- Número de Seguridad Social (NSS).
- RFC.
- Fecha de baja del Centro de Trabajo.
- Porque la Aseguradora argumenta que el Trabajador sigue empleado al momento del reclamo.
- El Trabajador se encuentra reinstalado en otro Centro de Trabajo.



- No cumple el segundo Período de Espera.
- No se reconocen las renovaciones
- El reclamo de la séptima cuota (en ocasiones, se solicita el pago a pesar de haber ejercido un máximo de 6 cuotas pagadas por parte de la Aseguradora, por lo que el número de cuotas pagadas no debe de sobrepasar este límite) se genera por:
 - Aplicación de pagos extemporáneos (falta de aplicación de los reclamos debido a problemas operativos de Layouts o pagos incompletos de las Aseguradoras).
 - El proceso considera el contador de cuotas pagadas al 100%, no cuotas reclamadas, de modo que al existir rechazos se siguen enviando a las Aseguradoras hasta lograr su pago.
 - Podrá existir un séptimo envío de reclamos, cuando se hayan solicitado las 6 cuotas de reclamos por desempleo, y posterior a ello se dé un siniestro por Fallecimiento, Invalidez o Incapacidad.
- **Información de la respuesta a los reclamos.**
 - **Reporte de Reclamos.**
El reporte que la Aseguradora envía como respuesta a los reclamos del Instituto contiene:
 - a. Datos del seguro de crédito
 - b. Datos del Trabajador
 - c. Motivo del reclamo (Cobertura)
 - d. Fecha de baja del Trabajador
 - e. Datos del crédito
 - f. Sucursal donde se originó el crédito
 - g. Datos para el depósito de la prima (monto, referencia bancaria)
 - h. Datos del Centro de Trabajo (excepto para Cobertura 1 Pérdida de Empleo)
 - i. Datos del siniestro
 - j. Número de mensualidad
 - k. Observación del Siniestro (Siniestro Pagado o Siniestro Rechazado)
 - **Estructura de los datos.**
La estructura es la siguiente:

	<i>Ejemplo</i>
POLIZA	MET201401
ENDOSO	201411
ID_ASEGURADORA	1
ID_CREDITO	55421
ID_TRABAJADOR	2687049
APELLIDO_PATerno	ORPINEDA
APELLIDO_MATerno	BOTA
PRIMER_NOMBRE	MAYRA
SEGUNDO_NOMBRE	OVELIA
FECHA_NACIMIENTO	28/05/1992
SEXO	F
RFC_TRABAJADOR	OIBM920528EH6
IMPORTE	583.13
EMPRESA	SIN CT
DOMICILIO_CT	
TEL_PRINCIPAL	52-0-0-0
TEL_CEL	52-6271152538
TIPO_SEG_SOCIAL	1
NUM_SEGURO_SOCIAL	33139241625
SUCURSAL	99
PRODUCTO	350
COBERTURA	1
ID_ENVIO	2015101
REFERENCIA_BANCARIA	9020151001010000000014
FECHA_BAJA	
SINIESTRO	58171
FECHA_SINIESTRO	04/08/2015
MENSUALIDAD	1
OBS_SINIESTRO	Siniestro Pagado



CVE_NO_PAGO	0
ENVIO_ACTA_DEF	0
ENVIO_DICTAMEN_INV	0
CONFIRMACION_REFERENCIA_BANCARIA	9020151001010000000014
FECHA_PAGO	30/10/2015

• **Proceso de reclamos que no fueron pagados.**

El seguimiento que se le da al proceso de reclamos que no fueron pagados por la aseguradora, se debe a que ésta argumenta que la información del trabajador no es correcta ya sea por su RFC o por su NSS o por inconsistencia en las fechas de baja que reporta el CT, estos se validan con otras fuentes como es el SAT e IMSS, así como en diversas tablas propiedad del Instituto, dichas validaciones se realizan de forma manual, de acuerdo al levantamiento de información. En caso de haber alguna modificación tendrá que ser a través de un layout de reclamación.

A continuación se presentan las reglas de negocio que tienen establecidas en el proceso de Seguros:

a. Altas créditos asegurados:

- i) El programa de Seguro de Crédito FONACOT inició el 19 de mayo de 2014.
- ii) Los créditos ejercidos a partir de la fecha indicada cuentan con el seguro de crédito FONACOT; excepto las renovaciones de créditos anteriores a dicha fecha, ya que el crédito origen no cuenta con el seguro.
- iii) El pago de la prima del seguro se compone de la siguiente forma:
 - PRIMA= ((Capital Inicial antes de Prima / 1000) * 3.856) * (PLAZO + 3)
- iv) Existen altas, renovaciones y reestructuras de los créditos que se aseguran:
 - Altas - Son los créditos nuevos ejercidos a partir del 19 de mayo 2014, se paga prima.
 - Renovaciones - Son créditos, los cuales tienen un crédito origen asegurado, pero como tal existe una ampliación del plazo y una disminución de la cuota.
 - Reestructuras - Estos créditos no son susceptibles de ser reclamados.

b. Reclamos créditos asegurados

- i) Las coberturas del seguro de crédito son:
 - Pérdida de Empleo por cualquier causa - Pago hasta en 6 mensualidades del crédito mientras se encuentre sin Centro de Trabajo.
 - Fallecimiento- Total del adeudo al momento del siniestro.
 - Invalidez igual o mayor a un 75% - Total del adeudo al momento del siniestro.
 - Incapacidad igual o mayor al 75% - Total del adeudo al momento del siniestro.

Las coberturas no son excluyentes unas de las otras.
- ii) Para realizar los reclamos a las Aseguradoras se deben de contemplar varias reglas de negocio para que sean válidos:
 - Trabajador sin Centro de Trabajo - El Trabajador no debe de tener Centro de Trabajo activo para ser susceptible a reclamar los créditos. (Se revisan créditos en sistema CREDERE e información de PROCESAR).
 - Trabajador en AFIS - El Trabajador no debe de estar dado de alta en ningún Centro de Trabajo aunque éste no esté afiliado a FONACOT. (Se revisa tabla en PROCESAR).
 - Periodo de Espera - El periodo que se debe esperar, entre la fecha en que se pierde el empleo y la fecha en que se hace la reclamación, se tienen diferentes periodos de espera dependiendo de la Aseguradora (30 y 60 días).
 - Reglas de Negocio con las Aseguradoras al día de hoy (Periodo de Gracia).
 - Fecha de ejercicio mayor a Fecha de Baja- La fecha de baja del Trabajador debe ser mayor a la fecha de ejercicio del crédito.

- En caso de pérdida de empleo, el Trabajador no debe de haberse reclamado previo como invalidez, incapacidad total o permanente, o fallecimiento.
- El Trabajador tiene como un máximo de 6 cuotas a pagar por siniestro de desempleo por parte de la Aseguradora, por lo que el número de cuotas pagadas por desempleo no deben de sobrepasar este límite.
- La cuota debe ser igual a la que se envía en el Layout de Altas; sólo, en caso de que sea la última mensualidad la cuota podría ser más baja.
- En caso de fallecimiento, invalidez e incapacidad total y permanente, se realizará la extinción de la deuda al momento del siniestro.
- Que el crédito tenga saldo pendiente de pago.

VIII. METODOLOGIA

Metodología a aplicarse.

- a. Para la creación, uso y mantenimiento de Procesos, deberá basarse en el marco de referencia The Open Group Architecture Framework (TOGAF).
- b. Metodología de administración de proyectos (esta metodología deberá cumplir con los estándares establecidos por el Project Management Institute).

IX. CONDICIONES DEL SERVICIO

Administración.

Asegurar la correcta ejecución del “**Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito**”, mediante lo siguiente:

Gestión del proyecto.

- a. El Proveedor Adjudicado, deberá de presentar al Administrador del Contrato una propuesta del plan de trabajo en su propuesta técnica, para que posteriormente durante los primeros 30 días naturales a partir de la notificación de adjudicación, de manera conjunta con el Administrador del Contrato sea autorizado dicho plan de trabajo, para proporcionar el “**Servicio Integral de Gestión de los Procesos del Seguro de Crédito**”, bajo las condiciones y tiempos señalados en el mismo, conteniendo de manera enunciativa más no limitativa, al menos los siguientes elementos tanto de la ejecución del servicio como de la presentación de entregables respectivos:
 - i. Administración del Proyecto:
 - Modelo de gobierno del proyecto.
 - Bitácoras o minutas de las reuniones de trabajo.
 - Reportes mensuales de avances y seguimiento.
 - Plan de asignación de recursos.
 - Gestión de cambios del proyecto.
 - Plan de Administración de riesgos.
 - Lista de asuntos o casos por resolver (pendientes o problemas), así como registro de su seguimiento y cumplimiento de acciones.
 - Confirmación de las actas de aceptación y/o recepción de entregables.

El proveedor adjudicado deberá llevar acabo la metodología de administración y seguimiento de proyectos de estos términos de referencia.

El proveedor adjudicado deberá cumplir con los siguientes puntos:

- a. Llevar minutas de todas las reuniones y asegurarse que sean firmadas para su validación. En caso que no exista minuta de algún acuerdo o no esté firmada por todos los participantes, no se reconocerá la misma.

- b. Medir el avance del proyecto mensualmente y pronosticar el grado de avance.
- c. Proporcionar toda la información requerida por el Administrador del Contrato para la medición del avance.
- d. Administrar los riesgos del proyecto con base a la metodología probada de Administración de Riesgos propuesta por el proveedor adjudicado.
- e. Ejecución inmediata y documentada de los problemas surgidos de los riesgos, en caso de haberse generado.
- f. Proveer un informe mensual de avance del proyecto, el formato del mismo será definido junto con el Administrador del Contrato y el proveedor adjudicado y se deberá entregar de manera mensual.
- g. Dentro de los primeros 30 días naturales, después de la notificación de adjudicación, de manera conjunta con el Administrador del Contrato, deberán formalizar los procedimientos para cada uno de los siguientes puntos:
 - i. Definición del plan de administración del proyecto, mediante el cual se definirá la guía de ejecución, control de las actividades a desarrollar, evaluación del avance y cumplimiento del plan de trabajo en cada uno de las actividades, además de la definición de los entregables a presentar.
 - ii. El proveedor adjudicado deberá proporcionar las herramientas de control documental que se acuerde con el administrador del contrato en la definición del manual de operación.
- h. Los retrasos en el proyecto por reasignación de personal serán absorbidos por el proveedor adjudicado ganador y, en su caso, no se modificarán los planes de trabajos respectivos por este motivo.

X. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Estándares internacionales.

La calidad deberá estar asegurada por procedimientos que cumplan con los estándares internacionales.

➤ PMI-PMP

El estándar para la administración de proyectos, el prestado de servicio deberá tener PMP's certificados por el PMI.

Esta certificación es necesaria debido a que se requiere que los procesos del seguro de crédito a ser implementados garanticen el cumplimiento total de los objetivos estratégicos que tiene el Instituto y que se relacionan con una correcta operación de dichos procesos. La implementación que se lleve a cabo deberá enmarcarse en la metodología de administración de proyectos y seguir los estándares de calidad establecidos por la metodología PMI-PMP, es por ello que se solicitan en este Anexo Técnico.

➤ TOGAF (*The Open Group Architecture Framework*).

Esquema o marco de trabajo de Arquitectura Empresarial que proporciona un enfoque para el diseño, planificación, implementación y gobierno de una arquitectura empresarial de información.

Esta certificación representa el complemento ideal al uso de la metodología PMI-PMP, ya que la utilización de dicho marco metodológico, asegura al Instituto, que los procesos a ser implementados seguirán en todo momento siendo viables para la continuidad del seguro de crédito y de ser necesario dotarán de una visión completa de todos los recursos (Financieros, Informáticos, Humanos y de Infraestructura) que soportarán los procesos a ser implementados.

XI. PLAZOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**Plazo.**

La vigencia del servicio será del día 16 de octubre del 2017 al 15 de octubre de 2020.

Horario.

Los horarios de servicio durante la vigencia del servicio, serán de acuerdo a la complejidad y/o prioridad de los servicios por lo que se deberán contemplar horarios atípicos, previa solicitud del Administrador del Contrato. Los horarios atípicos serán diurnos, nocturnos, fines de semana o días feriados, estos niveles de servicio se definirán de acuerdo a las necesidades del servicio.

XII. CRONOGRAMA DEL PROYECTO

Pará el desarrollo del servicio antes descrito, se realizará de acuerdo con el siguiente cronograma de trabajo el cual se adjunta como **(Anexo 1)**

XIII. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El lugar de la prestación del servicio será en las oficinas del Instituto FONACOT ubicadas en Plaza de la Republica No. 32, Col. Tabacalera Del. Cuauhtémoc, C.P. 06730, Ciudad de México, así como en las oficinas centrales del Instituto ubicadas en Insurgentes Sur No. 452 Del. Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México.

El personal del proveedor adjudicado deberá considerar en todo momento el uso de instalaciones propias y por su cuenta. Así mismo, todos los recursos materiales, viáticos 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.

Para llevar a cabo los servicios solicitados, el Instituto FONACOT, pondrá a disposición del proveedor adjudicado, un mínimo de espacio y mobiliario de trabajo dentro de las instalaciones del Instituto FONACOT, así como las conexiones eléctricas y lógicas de red interna, bajo las políticas y procedimientos del Instituto FONACOT, a efectos de llevar a cabo la realización de los servicios.

XIV. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

De conformidad con lo establecido en el artículo 26, sexto párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como, en los numerales 28 y 30 de su Reglamento, con la finalidad de buscar las mejores condiciones para el Estado, se realizó la Investigación de Mercado con el enfoque del mercado nacional obteniendo el siguiente resultado:

METODOLOGÍA

La investigación de mercado se realizó a través de los siguientes medios:

- a. Sistema COMPRANET 5.0
- b. Búsqueda de Servicios Similares en COMPRANET e Internet
- c. Cotización Directa con Prestadores

a. SISTEMA COMPRANET 5.0

Se solicitó la cotización del servicio a través de la herramienta COMPRANET, de la cual no se tuvo ninguna propuesta se anexan pantallas:

Compranet SFP

Expediente 1498507 - SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO
Referencia del Expediente: 12 SDI FINANCIERA

Detalles del Expediente

Código del Expediente 1498507	Descripción del Expediente SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO
Referencia del Expediente 12 SDI FINANCIERA	Tipo de Expediente 04 - Adquisición Directa LAASER
Categorías del Expediente 375 - Bienes personales, culturales y bienes muebles	

Detalles del Anuncio

Descripción del Anuncio SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO	Notas Notas Adicionales por Defecto
Tipo de Contratación Servicio	Entidad Federativa Estado de México
Fecha de publicación del anuncio (Convocatoria / Invitación / Adjudicación / Proyecto de Convocatoria) 27/09/2017 07:42 PM	Fecha de la última publicación del Anuncio 27/09/2017 07:42 PM
Plazo de participación o vigencia del anuncio 28/09/2017 07:42 PM	Fecha de Inicio del Contrato
Duración del Contrato	Fecha estimada de conclusión del contrato

Compranet SFP

Anuncios Vigentes

Nombre de la Unidad Compras (UC)	Referencia del Expediente	Descripción del Expediente	Tipo de Contratación	Plazo de participación o vigencia del anuncio
INFCOACT Director de Recursos Materiales y Servicios 0014978001	12 SDI FINANCIERA	SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO	Servicio	28/09/2017 07:42 PM
INFCOACT Director de Recursos Materiales y Servicios 0014978001		Trabajo para la materialización y para la redacción MxWemy	Obra Pública	08/10/2017 11:00 AM

Toda 2 Página 1 de 1



10:59 AM CST - Central America Time DST

CompraNet

SFP

Colización (SDI): sdi_89413 - SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO Per adjudicar

Expediente: 1496507 - SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO

FECHA Y HORA DE APERTURA DE COTIZACIONES: 29/09/2017 07:40:00 PM

Confirmar Cancelar + Añadir boletín tras la fecha de cierre

¿Está seguro de querer abrir las Propuestas recibidas?

Estado Propuestas proveedores/contratistas invitados al round actual

Licitantes Invitados Round Actual	3
Licitantes con proposición	0
Licitantes que No han respondido	3
Licitantes que Han Rechazado	0

Número proveedores/contratistas Evaluables después del round actual en todos aquellos con Propuesta y oferta publicada en round precedentes: 0

11:30 AM CST - Central America Time DST

CompraNet

SFP

Volver a la Lista Publicación DOP

Colización (SDI): sdi_89413 - SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO Evaluación Final

Expediente: 1496507 - SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO

FECHA Y HORA DE APERTURA DE COTIZACIONES: 29/09/2017 07:40:00 PM

Administración de la Colización (SDI) **Monitoreo de Licitantes** Grupo de Evaluación Evaluar Fallo Mensajes Unidad Compradora / Licitantes

Resumen de Respuestas Técnica Económica Estrategia de Evaluación

Respuestas para Evaluar

No hay Propuestas

b. BUSQUEDA DE SERVICIOS SIMILARES EN COMPRANET E INTERNET

Se verificó en el Sistema COMPRANET la existencia de contrataciones en el Gobierno Federal con servicios similares a los requeridos por el Instituto FONACOT contratados por diversas dependencias y entidades bajo los siguientes criterios de búsqueda:



Unidades Compradoras (UC)

SERVICIO PROCESO SEGI

Buscar en este sitio

Inicio

Gobiernos Locales

- a) Acuerdos de Coordinación
- b) Registro de UC
- c) Modificaciones, cambio de responsable, bajas de operadores y de UC
- d) Preguntas Frecuentes
- e) Supervisores CompraNet
- f) Material de apoyo

Gobierno Federal

- a) Registro de UC
- b) Modificaciones, cambio de responsable, bajas de operadores y de UC
- c) Supervisores CompraNet en los Órganos Internos de Control
- d) Preguntas Frecuentes
- e) Material de Apoyo

Contratos

Contratos Compranet 3.0

Directorio Unidades Compradoras (UC)

Avisos importantes

Información Adicional

Capacitación presencial

Compranet

Marco Normativo

Contacto

Descargas

Mapa del sitio

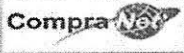
Resultados de búsqueda

Tu búsqueda de "SERVICIO PROCESO SEGUROS" no ha dado ninguna página como resultado.

Sugerencias:

- Asegúrate de que todas las palabras estén escritas correctamente.
- Prueba con otras palabras clave.
- Prueba con palabras clave más generales.

[Inicio](#) | [Ayuda](#) | [Contacto](#) | [Política de Privacidad](#) | [Aviso de Privacidad](#) | [Mapa del sitio](#)



Unidades Compradoras (UC)

PROCESO SEGUROS

Buscar en este sitio

Inicio

Gobiernos Locales

- a) Acuerdos de Coordinación
- b) Registro de UC
- c) Modificaciones, cambio de responsable, bajas de operadores y de UC
- d) Preguntas Frecuentes
- e) Supervisores CompraNet
- f) Material de apoyo

Gobierno Federal

- a) Registro de UC
- b) Modificaciones, cambio de responsable, bajas de operadores y de UC
- c) Supervisores CompraNet en los Órganos Internos de Control
- d) Preguntas Frecuentes
- e) Material de Apoyo

Contratos

Contratos Compranet 3.0

Directorio Unidades Compradoras (UC)

Avisos importantes

Información Adicional

Capacitación presencial

Compranet

Marco Normativo

Contacto

Descargas

Mapa del sitio

Resultados de búsqueda

Tu búsqueda de "PROCESO SEGUROS" no ha dado ninguna página como resultado.

Sugerencias:

- Asegúrate de que todas las palabras estén escritas correctamente.
- Prueba con otras palabras clave.
- Prueba con palabras clave más generales.

[Inicio](#) | [Ayuda](#) | [Contacto](#) | [Política de Privacidad](#) | [Aviso de Privacidad](#) | [Mapa del sitio](#)

Bajo la búsqueda con las palabras "SERVICIO PROCESOS SEGUROS" y "PROCESO SEGUROS" no se localizaron contrataciones vigentes, en seguimiento o concluidas, por lo que se determinó que el servicio no es



comparable ya que las características técnicas solicitadas no corresponden a las que requiere el Instituto FONACOT.

Se verificó en la página de Internet GOB.MX la existencia de contrataciones en el Gobierno Federal con servicios similares a los requeridos por el Instituto FONACOT contratados por diversas dependencias y entidades bajo los siguientes criterios de búsqueda:

gob.mx Trámites Gobierno Participa Datos

Búsqueda

Búsqueda de trámites, información y participación ciudadana.

Como Funcional

SERVICIO PROCESO SEGUROS >

Búsqueda Avanzada

Tu búsqueda se llevará a cabo en todo gob.mx, si deseas realizar la búsqueda en una dependencia en particular, haz clic en Búsqueda Avanzada.

Todo Trámites Gobierno Participa Apps Datos Abiertos

1 Convocatoria Al Premio De Investigación E Innovación En Seguros...
28 Jul 2017 ... La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), la Asociación ... distribución, **servicio** o los **procesos** relacionados con **seguros**.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGUROS Y FIANZAS
Solicitar la Contratación del **Servicio** de Asesoría Externa, en Materia: 1-9 ... La cobertura Limitada se aplicará a unidades que se encuentren en **proceso** de.

Trámites Y Servicios CONDUSEF | Comisión Nacional Para La...
4 Ago 2016 ... Esta plataforma transforma los **procesos** para brindar información, realizar ... Conoce el Registro de Contratos de Adhesión de **Seguros**.

Trámites Del ISSSTE Para Trabajador, Pensionado, Jubilado O...
hace 4 días ... **Servicios** funerarios, obtención de fosa, del ISSSTE, ... Continuación voluntaria en el régimen obligatorio, **seguros**, retiro, cesantía en edad ...

Comisión Nacional Para La Protección Y Defensa De Los Usuarios De...
Trámites y **Servicios** CONDUSEF ... Ajustadores de **Seguros** de Automóvil ... ATENCIÓN DEL **SERVICIO** que le haya sido brindado por un AJUSTADOR de **seguros**, ... Acciones de Defensa anuales ante CONDUSEF por **proceso**, Asesorías y ...

gob.mx Trámites Gobierno Participa Datos

🔍 Búsqueda

Búsqueda de trámites, información y participación ciudadana.

Comenzamos

PROCESO SEGUROS

Búsqueda avanzada

Tu búsqueda se llevará a cabo en todo gob.mx, si deseas realizar la búsqueda en una dependencia en particular, haz clic en Búsqueda Avanzada.

Todo Trámites Gobierno Participa Apps Datos Abiertos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGUROS Y FIANZAS
Solicitar la Contratación de una Póliza de Seguros de Automóviles, 1-13 La cobertura Limitada se aplicará a unidades que se encuentren en proceso de...

MANUAL DEL PROCESO CONTENIDO 1. Objetivo General...
MANUAL DEL PROCESO. TRÁMITE PARA EL OTORGAMIENTO DE SEGUROS. Versión 1. Aprobado el COMERI en Sesión Ordinaria No. 6 del 28 de junio de...

Programa Seguro De Vida Para Jefas De Familia I Secretaría De...
30 Nov 2015 ... El Programa Seguro de Vida para jefas de Familia tiene la finalidad de contribuir a dotar de esquemas de seguridad social que protejan el...

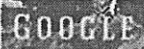
CONCLUYE PROCESO DE LICITACIÓN DE SEGUROS DEL AICM...
28 Feb 2014 ... CONCLUYE PROCESO DE LICITACIÓN DE SEGUROS DEL AICM. Gerencia de Comunicación Social No. 011 México, D.F., Viernes 28 de ...

Proyecto Del Liquidador Administrativo Ante La CNSF I Comisión...
3 Jul 2017 ... Lo aprueba la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) ... a seguir durante el proceso de liquidación de la sociedad, que detalle las ...

Autorización De Agentes Provisionales De Seguros O De I Gob.Mx
Necesitas que las personas que se encuentran en proceso de capacitación por parte de tu Institución ejerzan la actividad de agente de seguros o de fianzas.

Bajo la búsqueda con las palabras "SERVICIO PROCESOS SEGUROS" y "PROCESO SEGUROS" no se localizaron contrataciones vigentes, en seguimiento o concluidas, por lo que se determinó que el servicio no es comparable ya que las características técnicas solicitadas no corresponden a las que requiere el Instituto FONACOT.

Se verificó en la página de Internet GOOGLE la existencia de contrataciones con servicios similares a los requeridos por el Instituto FONACOT contratados por diversas dependencias y entidades bajo los siguientes criterios de búsqueda:



servicio proceso de seguros



Todo Imágenes Noticias Videos Maps Más Preferencias Herramientas

País: México ▾ Cualquier idioma ▾ Cualquier fecha ▾ Todos los resultados ▾ Borrar

[PDF] manual de procedimientos de seguros y fianzas - LICONSA SA de CV

www.liconsa.gob.mx/wp-content/uploads/2012/01/000002e6.pdf ▾

Solicitar la Contratación del Servicio de Asesora Externa en Materia. 1-9. ... La cobertura Limitada se aplicará a unidades que se encuentren en proceso de:

[PDF] manual de políticas y procedimientos generales del ajustador - Qualitas

<https://www.qualitas.com.mx/.../0/.../ce00e3cc-59aa-4b6f-8267-350684566f37> ▾

Para uso exclusivo de Qualitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V., ... brindar un servicio que el Asegurado adquirió con la contratación de su seguro, ... el presente documento a fin de mejorar y dar seguimiento a sus procesos internos y.

[PDF] Política, lineamientos y procedimiento para Ajustadores ... - Allianz

www.allianz.com.mx/documents/10160/61485900-fa2f-4537-8b43-a5ed1e173e7a ▾

AJUSTADORES que prestan sus servicios a Allianz, México S.A. Compañía de Seguros para la atención de los siniestros de los ramos de Daños de acuerdo a.

Flujo del proceso productivo y escalas de producción - Guías ...

www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=14&gua=66...3 ▾

Todos los seguros tienen el mismo proceso de venta, y a continuación se muestra ... El proceso para la prestación de servicios es una versión simplificada del...

[PDF] manual de procedimientos ajuste - Axa

<https://axa.mx/documents/16051/.../Manual-de-procedimientos-del-ajustador-Auto.pdf> ▾

*Este proceso es propiedad exclusiva de AXA Seguros S.A. de C.V. y los derechos de ... con la Compañía, tiene derechos sobre la reclamación de los servicios. ...

Procesamiento de Siniestros | OnBase de Hyland | México

<https://www.onbase.com/es-MX/soluciones/seguros/bienes-y-danos/reclamaciones> ▾

Agilizar el procesamiento de siniestros de seguros de propiedad y daños ... telefónicos, y demás, se convierte en una parte integral del proceso de siniestros ... y oportuno de las reservas y para mantener los estándares de nivel de servicio.

Procesos de programación médica | Seguros Interacciones

www.segurosinteracciones.mx/gobierno/gobierno.../procesos-de-programacion-medica ▾



GOOGLE [Download] [Search]

Todo Imágenes Noticias Maps Videos Más Preferencias Herramientas

País: México ▾ Cualquier idioma ▾ Cualquier fecha ▾ Todos los resultados ▾ Borrar

Procesos de Ajuste | Seguros SURA México

<https://www.segurossura.com.mx/procesos-de-ajuste> ▾
De acuerdo con la nueva ley de Solvencia II, ponemos a su disposición los procesos de ajustes para Autos y Daños en caso de siniestro, buscando con esto, ...

Seguros SURA México: Inicio

<https://www.segurossura.com.mx/> ▾
Seguros SURA con más de 70 años de experiencia ofrece soluciones en seguros.

[PDF] manual de procedimientos de seguros y fianzas - LICONSA SA de CV

www.liconsa.gob.mx/wp-content/uploads/2012/01/000002e6.pdf ▾
Solicitar la Contratación del Servicio de Asesoría Externa en Materia. 1-9 ... Procedimientos de Seguros y Fianzas" que establece las políticas de operación que ...

[PDF] Servicios de seguros. - SAT

www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/factura_electronica/...PyS/Serv_seguros.pdf ▾
Servicios de seguros para estructuras y propiedades y posesiones. 84131500 ... 84131607 Seguro de interrupción de los procesos de negocios. Seguro de ...

Map data ©2017 Google, INEGI

Valoración ▾ Horario ▾

Seguros Interacciones
No hay opiniones. - Compañía de seguros
Avenida Masconchos Oriente 530 - 01 81 3318 3450

SITIO WEB RUTA



GOOGLE proceso de seguros

Todo Imágenes Noticias Videos Maps Más Preferencias Herramientas

País: México ▾ Cualquier idioma ▾ Cualquier fecha ▾ Todos los resultados ▾ Borrar

Procesos de Ajuste | Seguros SURA México

https://www.segurossura.com.mx/procesos-de-ajuste ▾

De acuerdo con la nueva ley de Solvencia II, ponemos a su disposición los procesos de ajustes para Autos y Daños en caso de siniestro, buscando con esto...

Noticias destacadas

La pesadilla no termina: ahora, la vulnerabilidad de los créditos hipotecarios y los seguros

proceso.com.mx · Hace 3 horas

Se han recibido sólo 35 quejas por el cobro de seguros: Condusef

La Jornada en línea · Hace 22 horas

→ Más sobre proceso de seguros

La pesadilla no termina: ahora, la vulnerabilidad de los ... - Proceso

www.proceso.com.mx · Reportaje Especial ▾

Hace 4 horas · "Se podrán efectuar reclamaciones de seguros de vida hasta cinco años después y dos años después, si se trata de un seguro de daños".

PDF manual de procedimientos de seguros y fianzas - LICONSA SA de CV

www.liconsa.gob.mx/wp-content/uploads/2012/01/000002e6.pdf ▾

Solicitar la Contratación de una Póliza de Seguros de Automóviles. 1-13 ... La cobertura Limitada se aplicará a unidades que se encuentren en proceso de...

Flujo del proceso productivo y escalas de producción - Guías ...

www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=14&guiá=66...3... ▾

FLUJO DEL PROCESO PRODUCTIVO Y ESCALAS DE PRODUCCION. Todos los seguros tienen el mismo proceso de venta, y a continuación se muestra el...

PDF PROCEDIMIENTO Siniestro Daños



GOOGLE

Todo Imágenes Noticias Videos Maps Más Preferencias Herramientas

País: México ▾ Cualquier idioma ▾ Cualquier fecha ▾ Todos los resultados ▾ Borrar

[PDF] manual de procedimientos de seguros y fianzas - LICONSA SA de CV
www.liconsa.gob.mx/wp-content/uploads/2012/01/000002e6.pdf ▾
 Integración de la Información para la elaboración del Programa. 1-15. Integral de Seguros de los Bienes de LICONSA (VST-DA-PR-003-01)-. 2. Documentar ...

Procesos de Ajuste | Seguros SURA México
<https://www.segurossura.com.mx/procesos-de-ajuste> ▾
 De acuerdo con la nueva ley de Solvencia II, ponemos a su disposición los procesos de ajustes para Autos y Daños en caso de siniestro, buscando con esto, ...

[PDF] PROCEDIMIENTO Siniestros Daños - Axa
https://axa.mx/documents/10928/.../Manual-de-Procedimiento-Siniestros_Daños.pdf ▾
 30 mar. 2015 - Este proceso es propiedad exclusiva de Axa Seguros S.A. de CV, y los derechos de reproducción y comunicación a terceros quedan ...

Flujo del proceso productivo y escalas de producción - Guías ...
www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=14&gula=66...3... ▾
 FLUJO DEL PROCESO PRODUCTIVO Y ESCALAS DE PRODUCCION. Todos los seguros tienen el mismo proceso de venta, y a continuación se muestra el ...

[PDF] manual de políticas y procedimientos ajuste de ... - Seguros Banorte
www.segurosbanorte.com.mx/.../seguros/.../MPP%20Ajuste%20de%20Siniestros%20... ▾
 Proceso: Ajuste de Siniestros Autos. Dueño del Proceso: Director de Indemnizaciones ... reglamentos de tránsito así como el contrato de seguro (condiciones ...)

[PDF] Mejora de Procesos por medio de un Sistema de Gestión Lean a ...
www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.../Tesis.pdf?...2 ▾
 En la actualidad en México, las Compañías de Seguros se han vuelto más competitivas y día a día se encuentran inmersas en una búsqueda constante por ...

[PDF] Capítulo 3. Descripción detallada del desarrollo para la venta de ...
www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/.../A6.pdf?... ▾
 desarrollar una aplicación que le permitiera ofertar la venta de seguros con descuentos ... esta aplicación permite ejecutar un proceso de emisión de pólizas, ...

www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=14&gula=66&giro=3&ins=854 **generales del ajustador - Qualitas**

Bajo la búsqueda con las palabras "SERVICIO PROCESOS SEGUROS" y "PROCESO SEGUROS" no se localizaron contrataciones vigentes, en seguimiento o concluidas, por lo que se determinó que el servicio no es comparable ya que las características técnicas solicitadas no corresponden a las que requiere el Instituto FONACOT.

c. COTIZACIÓN DIRECTA CON PRESTADORES

Derivado de los resultados de la búsqueda hecha en el sistema COMPRANET 5.0 e Internet, se procedió a realizar la búsqueda en forma directa con prestadores de servicio tal como lo establece el artículo 28 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



Considerando las características actuales de los servicios requeridos por el Instituto FONACOT se determinó que la mejor forma de obtener información para el presente procedimiento fue solicitar cotización directa a empresas que prestan servicios relacionados con **SERVICIO INTEGRAL DE GESTION DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO** para que los prestadores evalúen si se encuentran en condiciones de satisfacer los requerimientos actuales del Instituto FONACOT, antes de presentar su cotización. Lo anterior, permitió conocer si existen prestadores que puedan ofrecer los servicios que requiere el Instituto, así como comparar los precios cotizados y establecer una investigación de mercado en igualdad de circunstancias de los participantes.

Para la investigación de mercado se contactó a empresas que cuentan principalmente con experiencia procesos y seguros para solicitarles la cotización del **SERVICIO INTEGRAL DE GESTION DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO**, proporcionándoles al efecto un documento con las especificaciones y requerimientos mínimos necesarios para realizar el servicio, de acuerdo a las necesidades actuales del Instituto FONACOT arrojando los siguientes resultados:

EMPRESAS:

Concepto	GRUPO DIELSALE S.A. DE C.V.	SERVICIOS INTEGRALES EMPRESAS S.A. DE C.V.	ROBLICOS TRADING S.A. DE C.V.	POWER MANAGEMENT INTEGRAL SOLUTIONS S.A. DE C.V.	INTERMEDIACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO S.A. DE C.V.
Convenios de Colaboración con Aseguradoras	\$95,907.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos
Análisis de entorno de Mercado	\$198,138.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos
Modelo de Distribución de Pérdidas Agregadas, prima pura de riesgo.	\$219,216.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos
Análisis de las condiciones del mercado nacional e internacional	\$189,708.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos
Estado de cuenta de Reclamaciones	\$1,908,324.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos
Entrega de Endosos	\$321,330.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos
Estado de cuenta de Altas	\$1,849,320.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos
Seguimiento de conciliaciones	\$2,065,716.00	No está en posibilidades de cumplir con los	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los

		requisitos			requisitos
Modelo de Estimación de Rango de Primas de Riesgo y de Tarifa.	\$111,717.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos
Convenios de conciliación	\$155,748.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos
Estadística de Movimientos Altas y Bajas de la póliza o Reclamos de la misma.	\$1,252,080.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos
Diagnóstico para automatización de procesos	\$8,951,424.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos
Análisis de sensibilidad macroeconómica.	\$198,138.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos
Indicadores Estocásticos	\$408,924.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos
TOTAL	\$17,925,690.00	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos	No cumple con lo requerido	No cumple con lo requerido	No está en posibilidades de cumplir con los requisitos

El análisis de las propuestas técnicas es el siguiente (Se anexan propuestas):

1. GRUPO DIETSALE S.A. DE C.V.

- El proveedor cumple con todos los requisitos técnicos y funcionales solicitados.
- Presento el plan de trabajo solicitado, lo que permite ver el perfecto entendimiento de los requerimientos del servicio.
- Presento los currículos y certificaciones del personal que cumple con la experiencia solicitada, en donde se muestra la especialización y la experiencia, lo que asegura pueda dar cumplimiento al servicio solicitado.
- Presento la experiencia empresarial que tiene en contratos similares, lo que asegura que conoce de procesos y seguros, lo que permite dar cumplimiento a los requerimientos del servicio.

2. SERVICIOS INTEGRALES EMPRESAS S.A. DE C.V.

- El proveedor manifestó que "no está en posibilidades de cumplir con la experiencia requerida en cuanto a contratos similares se refiere, dado que no cuenta con conocimiento en materia de seguros".

3. ROBLCOS TRADING S.A. DE C.V.

- El proveedor manifiesta que "no realiza servicios correspondientes a la mejora de procesos, por lo que no podrían cumplir con lo requerido en los Términos de Referencia".

4. POWER MANAGMENT INTEGRAL SOLUTIONS S.A. DE C.V.

- El proveedor manifiesta que "no es posible su participación debido a que no cuentan con las metodologías TOGAF (The Open Group Architecture Framework) y por otro lado la actualización de la metodología de administración de proyectos. No cuentan con la plantilla mínima requerida y no cuentan con la experiencia necesaria ni los contratos que se solicitan de acuerdo a los Términos de Referencia".

5. INTERMEDIACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO S.A. DE C.V.

- El proveedor manifiesta que "desafortunadamente no será posible participar en la invitación ya que no cuentan con la plantilla laboral requerida, así como la experiencia laboral solicitada".

XV. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PROPUESTO

Adjudicación Directa por excepción al procedimiento de Licitación Pública. El fundamento es el artículo 41 de la LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (LAASSP), fracción I, que a la letra dice:

"Artículo 41. Las dependencias y entidades, bajo su responsabilidad, podrán contratar adquisiciones, arrendamientos y servicios, sin sujetarse al procedimiento de licitación pública, a través de los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa, cuando:

- No existan bienes o servicios alternativos o sustitutos técnicamente razonables, o bien, que en el mercado sólo existe un posible oferente, o se trate de una persona que posee la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor, u otros derechos exclusivos, o por tratarse de obras de arte;"*

Fundamentación

La propuesta de Excepción a la Licitación Pública que aquí se plantea, para realizar la contratación a través de un procedimiento de Adjudicación Directa de la empresa "GRUPO DIELSALE S.A. DE C.V.", está debidamente fundamentada en los siguientes preceptos legales: artículos 22 fracción II, 25, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los artículos 22, 28, 29, 30, 71 y 72 fracción II de su Reglamento."

Motivación

La presente contratación se solicita para llevar cabo el **SERVICIO INTEGRAL DE GESTION DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO**, para coadyuvar en el correcto cumplimiento de las actividades inherentes de las funciones, así como sus necesidades inmediatas de operación durante el periodo solicitado de las áreas adscritas a la Subdirección General de Recuperación y Cartera.

Como se ha señalado durante el desarrollo del presente documento, de acuerdo a los resultados de la investigación de mercado, se solicitó la cotización de los servicios a través de la herramienta de CompraNet, en donde no hubo algún proveedor que subiera su propuesta a través de esta herramienta, adicionalmente se realizaron búsquedas de servicios similares a través de las paginas internet de

Compranet, Gob.mx y Google en donde no se encontró ninguna empresa que pudiera ofrecer este servicio. Dado que por ninguno de estos mecanismo se pudo encontrar un proveedor que ofreciera estos servicios, la Subdirección General de Recuperación y Cartera, por medio de referencias personales y profesionales pudo contactar a diversos proveedores, que pudieran ofrecer el servicio, de dichas recomendaciones se logró contactar a 5 empresas de las cuales se solicitó la cotización de los términos de referencia. De estas, 4 empresas manifestaron no poder ofrecer este servicio, ya que no cuentan ya sea con la experiencia en temas de seguros, o bien con la especialización requerida en materia de gestión y optimización de procesos, y solo la empresa GRUPO DIELSALE S.A. DE C.V., cubre los requisitos en materia de seguros y de gestión y optimización de procesos como los requiere el Instituto.

GRUPO DIELSALE S.A. DE C.V. manifiesta a través del currículum que presenta, que es una empresa que ha desarrollado servicios de mejora de procesos, así como su experiencia en el sector de seguros. (*Anexo 2*)

GRUPOR DIELSALE S.A. DE C.V. es el único que presentó los currículos del personal que solicita el Instituto FONACOT, en donde muestra las certificaciones, experiencia y condiciones necesarias para realizar el servicio. (*Anexo 3*):

Con base en lo anterior y con apego a la normatividad vigente se solicita la adjudicación directa con fundamento en el artículo 41 fracción I de la LAASSP con la empresa GRUPO DIELSALE S.A. DE C.V. ya que es la única empresa que cumple con los requisitos en materia de seguros y de gestión y optimización de procesos de seguros y garantías solicitadas para el desarrollo de los servicios, para el Instituto FONACOT y no existen servicios alternativo o sustitutos técnicamente razonables, ya que en el mercado solo se pudo obtener una respuesta satisfactoria de esta empresa, por lo que de llevarse a cabo una licitación pública esta podría declararse desierta, al no presentarse oferentes a dicho procedimiento.

Por lo anteriormente expuesto, se solicita que la presente contratación se realice conforme a lo previsto en el artículo 41, fracción I de la LAASSP, proponiendo a la persona moral denominada **GRUPO DIELSALE S.A. DE C.V.**

XVI. MONTO DE LA CONTRATACIÓN Y FORMA DE PAGO PROPUESTA

Concepto	Precio Unitario	Periodicidad	Total
Convenios de Colaboración con Aseguradoras	\$31,969.00	Anual	\$95,907.00
Análisis de entorno de Mercado	\$33,023.00	Semestral	\$198,138.00
Modelo de Distribución de Pérdidas Agregadas, prima pura de riesgo.	\$36,536.00	Semestral	\$219,216.00
Análisis de las condiciones del mercado nacional e internacional	\$31,618.00	Semestral	\$189,708.00
Estado de cuenta de Reclamaciones	\$53,009.00	Mensual	\$1,908,324.00
Entrega de Endosos	\$53,555.00	Semestral	\$321,330.00
Estado de cuenta de Altas	\$51,370.00	Mensual	\$1,849,320.00
Seguimiento de conciliaciones	\$57,381.00	Mensual	\$2,065,716.00
Modelo de Estimación de Rango de Primas de Riesgo y de Tarifa.	\$37,239.00	Anual	\$111,717.00
Convenios de conciliación	\$51,916.00	Anual	\$155,748.00
Estadística de Movimientos Altas y Bajas de la póliza o Reclamos de la misma.	\$34,780.00	Mensual	\$1,252,080.00
Diagnóstico para automatización de procesos	\$745,952.00	Trimestral	\$8,951,424.00
Análisis de sensibilidad macroeconómica.	\$33,023.00	Semestral	\$198,138.00
Indicadores Estocásticos	\$34,077.00	Trimestral	\$408,924.00
TOTAL			\$17,925,690.00

* Precios sin IVA y en pesos mexicanos

La estimación de la erogación por año y partida presupuestal es la siguiente:

Partida Presupuestal	2017	2018	2019	2020	Total
33104	\$1,369,649.00	\$5,975,230.00	\$5,975,230.00	\$4,605,581.00	\$17,925,690.00

En el presente proyecto no se otorgarán anticipos. Para que la obligación de pago se haga exigible, el proveedor adjudicado deberá entregar a partir del día hábil siguiente a la presentación del entregable, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que ampare al entregable respectivo y para la prestación de los servicios profesionales, a mes vencido, con su

correspondiente lista de entregables que satisfagan por completo los requerimientos funcionales solicitados en el periodo referido.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación, el proveedor adjudicado deberá emitir comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), que son facturas electrónicas que el proveedor adjudicado pondrá a disposición del Administrador del Contrato al correo carlos.salinas@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 al Administrador del Contrato, debidamente selladas y firmadas por éste. El proveedor adjudicado deberá presentar la factura, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

Con fundamento en el Art. 51 de la LAASSP, el pago se realizará previa entrega del original de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de servicio que lo ampara, debidamente firmada, dentro de los 20 días naturales posteriores a su presentación, a fin de proceder al pago a través del mecanismo de transferencia bancaria o de así requerirlo, por medio de cadenas productivas y de acuerdo al (Anexo 1).

La erogación para el servicio será con cargo a la partida presupuestal 33104 "Otros asesorías para operación de programas". Es importante mencionar que se cuenta con la autorización para ejercer el presupuesto; mediante el oficio No. SGA-283. emitido por la Subdirección General de Administración.

XVII. PRESTADOR PROPUESTO PARA LA ADJUDICACIÓN

Con fundamento en el artículo 71 fracción VI del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y de conformidad con la investigación de mercado la persona propuesta para prestar el "**SERVICIO INTEGRAL PLURIANUAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SEGURO DE CRÉDITO**" en el Instituto FONACOT es la persona moral denominada **GRUPO DIELSALE S.A. DE C.V.**

RFC: GDI120605G67

Domicilio Fiscal: Avenida Insurgentes Sur #2453 Interior 6000, Col. Tizapán. Del. Álvaro Obregón, Ciudad de México.

Teléfono: 80-00-35-40

Representante Legal: C.P. Marcela Berenice Roldán Moreno

Correo Electrónico: dirección@dielsale.com

XVIII. ACREDITAMIENTO DE LOS CRITERIOS

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 40, segundo párrafo de la LAASSP, que a la letra indica "*La selección del procedimiento de excepción que realicen las dependencias y entidades deberá fundarse y motivarse, según las circunstancias que concurran en cada caso, en criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia que resulten procedentes para obtener las mejores condiciones para el Estado...*"

Por lo anterior, a continuación se indica la motivación de estos criterios:

Criterio de Economía

El Servicio Integral de Gestión de los Procesos de Seguro de Crédito que se llevara a cabo en el Instituto FONACOT permitirá evitar gastos económicos y generara ahorros importantes en tiempo y horas hombre, específicamente en lo concerniente a los siguientes procesos y funciones:

- i) Pago de Primas de Seguros
 - El Instituto coloca aproximadamente 88,000 créditos en promedio mensual, con un importe promedio de Capital Inicial antes de Prima de \$1,300 millones de pesos, mismos que contienen un seguro de crédito, lo que genera que mensualmente se le tenga que depositar las primas de seguros a las aseguradoras participantes, un monto promedio de \$115 millones de pesos. De no llevarse a cabo el pago de la prima dentro del plazo convenido, quedaría sin efecto de la cobertura del seguro para todos los créditos emitidos durante ese mes. adicionalmente dichos créditos le generarían al instituto un riesgo de \$63.5 millones de pesos promedio mensual que se envía a cobro por siniestros a las aseguradoras.
 - El Instituto tiene bajo Convenio la responsabilidad de realizar el envío de información con el detalle de los nuevos créditos colocados a las aseguradoras participantes, que deberá ir acompañado con el pago de las primas antes mencionado.
 - El Instituto realiza el proceso de pago de primas y de envío de información en cinco días, con la contratación propuesta, este servicio se podrá realizar en un día.

- ii) Reclamo de Seguros
 - El Instituto tiene la responsabilidad de generar los archivos de siniestros para solicitar a las aseguradoras participantes, el pago de reclamo de los seguros de los acreditados que cuentan con dicho seguro; El no poder realizar dicho proceso generaría la falta de cobro en promedio de \$63.5 millones de pesos mensuales, lo cual afectaría a los acreditados que cuentan con este seguro y al Instituto una falta de flujo por el mismo importe, afectando la rentabilidad y el incremento en la morosidad en la cartera.
 - El Instituto realiza el proceso de envío de información de los siniestros a reclamar en siete días, con la contratación propuesta, este servicio se podrá realizar en dos días.
 - Una vez realizado el envío de los siniestros, las aseguradoras cuentan con ocho días para realizar el pago, durante este tiempo las aseguradoras envían al Instituto el listado de Créditos que han sido rechazados, así como la razón del rechazo; en este tiempo el Instituto podrá conciliar con las aseguradoras. Así mismo el Instituto realiza la revisión de los siniestros rechazados por parte de las aseguradoras.

Con la contratación de dicho servicio, el Instituto se asegurará de realizar dichos procesos de manera ininterrumpida durante la vigencia de contratación, así como mitigar riesgos y costos asociados a la operación, además de disminuir el tiempo de ejecución de los procesos que se mencionan.

Criterio de Eficacia

El servicio a contratar permite realizar los procesos de seguros de créditos en un menor tiempo, asegurando la calidad de información como se puede mostrar a continuación:

Proceso	Descripción	Proceso Fonacot	Proceso SIGPSC
Altas	Revisión, corrección y envío de información de colocación de créditos y pago de Prima de seguro	5 Días	1 Día
Reclamos	Recepción, revisión, validación y confirmación de los archivos de reclamos por pérdida de empleo, defunción y/o Incapacidad total o permanente	7 Días	2 Días
Conciliación	Recepción de información de reclamos rechazados por parte de las aseguradoras para su revisión y conciliación con las aseguradoras para soportar el pago de los siniestros	5 Días	2 Días
Respuesta reclamos	Recepción de información detallada por parte de las aseguradoras con la información de los créditos reclamados y el pago realizado, así con la recepción y confirmación de los pagos realizados en los bancos autorizados por el Instituto	3 Días	1 Día
Aplicación	Se genera el archivo con la concentración de la información de respuesta reclamos para la aplicación de pagos en el Sistema CREDERE; Se solicita ventana de tiempo a DTI y se realiza la aplicación de los pagos de seguros	3 Días	1 Día

Criterio de Honradez

El Instituto FONACOT ha llevado a cabo la presente contratación con apego a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para evitar que en el procedimiento de adjudicación directa se realicen actos de corrupción, así como que los servidores públicos que intervengan en el mismo no se aprovechen de su cargo para favorecer a alguna o algunas de las personas que hayan presentado cotización.

Criterio de Transparencia

Que el procedimiento para la contratación se llevó con apego al marco jurídico aplicable, en ese sentido fue publicado en CompraNet conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental. Así como el estudio de mercado en donde de acuerdo a las capacidades, experiencia, costos y garantías, se propone adjudicar directamente a la persona moral denominada GRUPO DIELSALE S.A. DE C.V., con fundamento en el artículo 41 fracción I de la LAASSP en concordancia con los criterios de economía, de eficacia, honradez y transparencia.

XIX. SOLICITUD DE DICTAMINACIÓN

Siguiendo los criterios constitucionales de economía, eficacia, honradez y transparencia que aseguren las mejores condiciones para el Instituto FONACOT y tomando en cuenta los antecedentes y la descripción del servicio y condiciones en que este se requiere este documento "Procedimiento de contratación propuesto, fundamentación legal y motivación del supuesto de excepción", se solicita se dictamine como precedente la excepción de la licitación pública y la celebración del procedimiento de adjudicación directa, con fundamento 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, 72 fracción II de su Reglamento; así como 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento.

Por lo anteriormente expuesto y de conformidad a lo señalado en el segundo párrafo del Artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se somete al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, la excepción al procedimiento de licitación pública, para llevar a cabo con la empresa GRUPO DIELSALE S.A. DE C.V.: a través del procedimiento de adjudicación



directa, para la contratación del “**SERVICIO INTEGRAL PLURIANUAL DE GESTION DE LOS PROCESOS DE SEGURO DE CRÉDITO**”, a contratarse a partir del día 16 de octubre del 2017 al 15 de octubre de 2020, por un monto de **\$17,925,690.00** Pesos Mexicanos antes de IVA.

XX. LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN

Ciudad de México a 10 de octubre del 2017

Firma del Área Requiriente y Administrador del contrato

Nombre y cargo	Firma
Lic. Carlos Arturo Salinas Loza Subdirector General de Recuperación y Cartera	