

The background features a large, semi-transparent watermark of the IMSS logo. The logo consists of a stylized eagle with its wings spread, perched on a cactus, all enclosed within a rounded square border. Below the square, the letters 'IMSS' are written in a large, bold, sans-serif font.

Se manifiesta que el  
archivo publicado es  
la mejor versión  
disponible con la  
que cuenta el  
Instituto Mexicano  
del Seguro Social.



Contrato abierto para la prestación del servicio de levantamiento mensual nacional de encuestas cara a cara a los derechohabientes usuarios de los servicios médicos en unidades de primer, segundo y tercer nivel de atención del Instituto Mexicano del Seguro Social, que celebran por una parte el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por el **LICENCIADO JOSÉ ROBERTO FLORES BAÑUELOS**, en su carácter de apoderado legal y por la otra parte, la empresa denominada **BERUMEN Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.**, en lo subsiguiente "**EL PROVEEDOR**", representada por **JAVIER SUÁREZ MORALES**, en su carácter de apoderado legal, a quienes en forma conjunta se les denominará "**LAS PARTES**", al tenor de las declaraciones y cláusulas siguientes:

### DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**" declara, a través de su apoderado legal, que:


I.1.- Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4° y 5° de la Ley del Seguro Social.

I.2.- Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251 fracción IV de la Ley del Seguro Social.

I.3.- El Licenciado José Roberto Flores Bañuelos, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que le fue conferido en la Escritura Pública número 81,503 de fecha 30 de octubre de 2015, otorgada ante la fe del Licenciado Benito Iván Guerra Silla, Notario Público número 7 del Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

I.4.- La Maestra María de los Ángeles López Martínez, Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios de "**EL INSTITUTO**", interviene como administradora de este contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en el presente instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación del servicio de levantamiento mensual nacional de encuestas cara a

	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>Contrato Número</b> <b>P6M0028</b>
---	--	--

para a los derechohabientes usuarios de los servicios médicos en unidades de primer, segundo y tercer nivel de atención de **“EL INSTITUTO”**, solicitado por la Coordinación de Investigación Estratégica.

**I.6.-** Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número de cuenta 42062413, de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000003529-2016, emitido por el Titular de la División de Gestión Presupuestaria el 30 de noviembre de 2015, mismo que se agrega al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

**I.7.-** El presente contrato fue adjudicado a **“EL PROVEEDOR”** mediante el procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica número **IA-019GYR019-E1-2016**, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con los artículos 19, 26 fracción II, 26 Bis fracción II, 28 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia.

**I.8.-** Con fecha 27 de enero de 2016, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística emitió el acta de fallo del procedimiento de contratación mencionado en la Declaración que antecede, y acta de rectificación al acta de fallo las cuales están disponibles para su consulta en el portal de compras gubernamentales CompraNet 5.0, adjudicando a **“EL PROVEEDOR”** el servicio que se detalla en dicha acta.

**I.9.-** De conformidad con lo previsto en el artículo 81, fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de discrepancia entre el contenido de la Convocatoria a la Invitación a Cuando Menos Tres Personas y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en la Convocatoria respectiva y en su caso la junta de aclaraciones.

**I.10.-** Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la Calle de Durango número 291, P.H, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, México, Distrito Federal.

**II.- “EL PROVEEDOR”** declara, a través de su apoderado legal, que:

**II.1.-** Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 19,990 de fecha 4 de marzo de 1992, pasada ante la fe del Licenciado Horacio Arrieta Jiménez, Notario



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

Público número 27 de Naucalpan, Estado de México e inscrita en el Registro Público de Personas Morales en el folio número 28877, bajo la denominación Berumen y Asociados, S.C.; y mediante Escritura Pública número 68,342 de fecha 4 de enero de 1999, pasada ante la fe del Licenciado Adolfo Contreras Nieto, Notario Público número 128 del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público de Personas Morales en el folio número 28877, cambió su denominación social a Berumen y Asociados, S.A. de C.V.

II.2.- Se encuentra representado para la celebración de este contrato por Javier Suárez Morales, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 272,255 de fecha 13 de agosto de 2013, pasada ante la fe del Licenciado Claudio Juan Ramón Hernández de Rubín, Notario Público número 123 del Distrito Federal actuando como asociado en el protocolo de la Notaría número 6, de la que es Titular el Licenciado Fausto Rico Álvarez; e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio en el folio mercantil electrónico número 248847\* y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

II.3.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades en la venta de servicios de consultoría en estadísticas, control de calidad y áreas afines de aplicación en investigaciones de interés a los sectores público, privado y social, del país y el extranjero.

II.4.- Cuenta con los registros siguientes:

- Registro Federal de Contribuyentes número **BAS 920304 5G8**.
- Registro Patronal ante **"EL INSTITUTO"** número **Y60 20489 10 7**.

II.5.- Cuenta con el documento correspondiente, vigente y expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), relativo a la opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a lo dispuesto por la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal 2016 y de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.6.- Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen obligatorio del Seguro Social, y al corriente en el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social, cuyas constancias correspondientes debidamente emitidas por **"EL INSTITUTO"** exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

II.7.- Cuenta por sí o por conducto de quien subcontrate para el cumplimiento del objeto del presente contrato con el documento correspondiente, vigente, expedido por **"EL INSTITUTO"** relativo a la opinión positiva sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo

Página 3 de 18

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de “**EL INSTITUTO**” en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y su modificación publicada en el mismo de fecha 03 de abril del año en curso, el cual exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

En caso de incumplimiento en sus obligaciones en materia de seguridad social, solicita se apliquen los recursos derivados del presente contrato, contra los adeudos que, en su caso, tuviera a favor de “**EL INSTITUTO**”.

**II.8.-** Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que “**EL PROVEEDOR**” 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.-** Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, “**EL PROVEEDOR**” en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en “**EL INSTITUTO**”, deberá proporcionar la información que en su momento se requiera relativa al presente contrato.

**II.10.-** Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae en el presente contrato.

**II.11.-** Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato en términos de lo establecido en el artículo 49 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos que deriven del presente contrato, el ubicado en calle Altadena número 15, Colonia Nápoles, Código Postal 03810, Delegación Benito Juárez, México, Distrito Federal Teléfono: 5093-8600, Fax 5093-8615, Correo Electrónico [terer@berumen.com.mx](mailto:terer@berumen.com.mx)

Hechas las declaraciones anteriores, “**LAS PARTES**” convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.-** “**EL INSTITUTO**” requiere contratar de “**EL PROVEEDOR**” y éste se obliga a prestar el servicio de levantamiento mensual



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

nacional de encuestas cara a cara a los derechohabientes usuarios de los servicios médicos en unidades de primer, segundo y tercer nivel de atención de “EL INSTITUTO”, cuyas características y especificaciones se describen en la propuesta técnica incluida en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico y en las condiciones de la convocatoria de la cual deriva el presente contrato, disponible para su consulta en el portal de compras gubernamentales CompraNet 5.0.

**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** Como contraprestación por la efectiva y satisfactoria prestación de “**LOS SERVICIOS**” objeto del presente contrato “**EL INSTITUTO**” cuenta con un presupuesto mínimo como compromiso de pago por un importe de **\$1,440,720.00 (UN MILLÓN CUATROCIENTOS CUARENTA MIL SETECIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de **\$3,601,800.00 (TRES MILLONES SEISCIENTOS UN MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado, dicha cantidad se ejercerá con base en los precios unitarios establecidos en el acta de adjudicación la cual está disponible para su consulta en el portal de compras gubernamentales CompraNet 5.0 y en la propuesta económica incluida en el **Anexo 2 (dos)**, del presente instrumento jurídico.

“**LAS PARTES**” convienen que el presente contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, de acuerdo a los precios unitarios pactados, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del presente instrumento jurídico.

**TERCERA.- FORMA DE PAGO.-** No se otorgarán anticipos. El pago se realizará en pesos mexicanos, en 11 (once) exhibiciones conforme a los plazos normados por la Dirección de Finanzas en el “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos” sin que cada uno de éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que “**EL PROVEEDOR**” presente en las áreas de trámite de erogaciones la representación impresa del Comprobante Fiscal Digital (CFDI), así como la documentación comprobatoria que acredite la prestación del servicio, y se indique en dicha documentación el servicio prestado, número de Proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso.

Para estos efectos “**EL PROVEEDOR**” deberá entregar en las oficinas de la División de Trámite de Erogaciones, sita en la calle de Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Colonia San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11050, México, Distrito Federal, en un horario de 09:00 a 13:00 horas, en días hábiles, la documentación que se describe más adelante, previa revisión de la misma por la administradora del presente contrato.

“**EL PROVEEDOR**” deberá entregar los siguientes documentos:

- Carta de conformidad con el servicio prestado, firmada por la administradora del contrato.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

- Comprobante Fiscal Digital, en el esquema de facturación electrónica indicando por separado el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), con las especificaciones normadas por el Sistema de Administración Tributaria a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con domicilio fiscal en Avenida Paseo de la Reforma número 476 Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, México, Distrito Federal, Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-I45, para la validación de dicho comprobante **“EL PROVEEDOR”** deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de **“EL INSTITUTO”** el archivo en formato XML, la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes válidos serán procedentes para pago.
- Original y copia del presente contrato.
- Copia de la garantía de cumplimiento de este contrato (póliza de fianza).
- Nota de crédito a favor de **“EL INSTITUTO”** por el importe de la sanción en caso de la prestación extemporánea de los servicios contratados.

La administradora del presente contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo a lo normado en el Anexo Cuentas Contables del “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos para trámite de pago y constitución de fondos fijos”, mismos que se encuentran publicados en la

dirección:<http://intranet/Docs/Normas/DIR.%20FINANZAS/COORD.%20CONT%20Y%20EROGACIONES/PROCEDIMIENTOS/6130-003-002.pdf>

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a no cancelar ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT) los comprobantes fiscales digitales (CFDI) a favor de **“EL INSTITUTO”** previamente validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo a la administradora del presente contrato para su autorización expresa, debiendo este informar a las Áreas de Trámite de Erogaciones de dicha justificación y Reposición del comprobante fiscal digital en su caso.

En ningún caso, se deberá autorizar el pago del servicio, si no se ha determinado, calculado y notificado a **“EL PROVEEDOR”** las penas convencionales y/o deducciones.

**“EL PROVEEDOR”** queda obligado a entregar a **“EL INSTITUTO”** junto con la factura de cobro respectiva, la “Opinión del cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social” vigente y positiva. X

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** presente su (CFDI) o factura con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“EL INSTITUTO”** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, indicará por escrito a **“EL PROVEEDOR”** las deficiencias o errores que deberá corregir. El periodo que el



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **“EL PROVEEDOR”** presente las correcciones no se computará dentro del plazo estipulado para el pago.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que **“EL INSTITUTO”** tiene en operación, para tal efecto **“EL PROVEEDOR”** se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, banco y sucursal a nombre de **“EL PROVEEDOR”** a menos que éste acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

**“EL PROVEEDOR”** acepta que **“EL INSTITUTO”** le efectúe el pago a través de transferencia electrónica, obligándose para tal efecto a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, Banco y Sucursal a nombre de **“EL PROVEEDOR”**.

El pago se depositará en la fecha programada para tal efecto, si la cuenta bancaria de **“EL PROVEEDOR”** está contratada con Banorte S.A., BBVA Bancomer, HSBC, o SCOTIABANK INVERLAT o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los antes mencionados.

**“EL PROVEEDOR”** para efectos de transferir los derechos de cobro deberá contar con el consentimiento de **“EL INSTITUTO”** para lo cual deberá notificarlo por escrito a **“EL INSTITUTO”** a través de la administradora del contrato con un mínimo de **5 (cinco)** días naturales anteriores a la fecha de pago programada, la administradora del presente contrato o en su caso el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión el área responsable de autorizar dicha cesión.

Asimismo, **“EL PROVEEDOR”** podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo con **“EL INSTITUTO”**.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** reciba pagos en exceso, deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca 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 y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **“EL INSTITUTO”**.

El pago de los servicios quedará condicionado al descuento que **“EL INSTITUTO”** efectuará a **“EL PROVEEDOR”** por concepto de penas convencionales y/o deducciones aplicables, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

Así como las condiciones de pago establecidas en la convocatoria de la que deriva el presente contrato.

**CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** “EL PROVEEDOR” se obliga a prestar a “EL INSTITUTO” el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato y de acuerdo a lo siguiente:

**PLAZO DEL SERVICIO.-** El servicio de levantamiento mensual nacional de encuestas cara a cara a los derechohabientes usuarios de servicios médicos en unidades de primer, segundo y tercer nivel de atención de “EL INSTITUTO” tendrá una vigencia a partir del día hábil siguiente al del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2016.

Lo anterior conforme a lo previsto en los artículos 46 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 de su Reglamento.

**LUGAR.-** “EL PROVEEDOR” se obliga expresamente a prestar el servicio en las 35 delegaciones de “EL INSTITUTO”, de acuerdo al calendario de trabajo de conformidad a lo establecido en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

**CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** “EL PROVEEDOR” se obliga con “EL INSTITUTO” a cumplir con las condiciones adquiridas, las cuales se detallan ampliamente en la propuesta técnica integrada en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas, “EL INSTITUTO” no tendrá por aceptado el servicio objeto del presente instrumento.

La prestación del servicio por parte de “EL PROVEEDOR” se realizará previa coordinación con el Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos y la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios, al teléfono 52-38-27-00 ext. 10054 y 10068 respectivamente, en las oficinas de la CIE ubicadas en Avenida Paseo de la Reforma Número 476, Planta Baja (Ala Poniente), Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, en México, D.F., en un horario de 9:30 a 19:00 horas conforme a lo siguiente:

Las bases de datos en medio magnético, con un CD debidamente identificado y rotulado, en formato STATA o SPSS, acompañadas (cada una de ellas) de la carta de entrega del servicio que especifique detalladamente lo que se proporcionan, indicando número total de contactos efectivos o exitosos y de encuestas rechazadas.

En cuanto a la estructura de las bases, estas deberán cumplir los requisitos establecidos en la propuesta técnica incluida en el **Anexo 2 (dos)**, referente a la contratación del servicio y tendrán que estar validadas, es decir, se deberán respetar los filtros incluidos



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

en el cuestionario y en las respuestas deben adjuntarse únicamente las categorías que contiene en el cuestionario.

Se realizarán 11 (once) entregas de bases de datos, una por cada encuesta mensual realizada, misma que deberá ser proporcionada por **"EL PROVEEDOR"** a más tardar 3 (tres) días hábiles después del último día de cada levantamiento.

Adicionalmente, **"EL PROVEEDOR"** de forma previa a la entrega de cada una de estas bases y por cada levantamiento mensual que realice proporcionará:

- a) Diseño muestral de cada medición en el que se especifique: el id de las unidades médicas seleccionadas, la delegación, el nivel de atención, la localidad, la dirección y el número de encuestas a levantar en cada unidad médica seleccionada en muestra, al menos 3 (tres) días hábiles antes del inicio de cada levantamiento para ser validada y aprobada por la Coordinación de Investigación Estratégica.
- b) Logística de levantamiento en campo, al menos 3 (tres) días hábiles antes de inició de cada levantamiento mensual, de conformidad con lo establecido en la propuesta técnica incluida en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.
- c) Reporte diario (en su caso), vía correo electrónico, de incidencias, obstáculos u anomalías presentadas durante el levantamiento. Así como un informe al finalizar el levantamiento en un archivo en formato Excel, vía correo electrónico, sobre el número de encuestas efectivas de cada uno de los puntos muestrales.

#### **DOCUMENTO QUE SE LEVANTARÁ PARA HACER CONSTAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

La Coordinación de Investigación Estratégica revisará en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, a partir de la fecha de entrega por parte de **"EL PROVEEDOR"**, los productos que **"EL PROVEEDOR"**, haya entregado de conformidad con los resultados para cada uno de los levantamientos mensuales realizados.

En caso de que al revisar los entregables la Coordinación de Investigación Estratégica detecte errores y/o inconsistencias, las observaciones correspondientes serán enviadas vía correo electrónico a **"EI PROVEEDOR"**, el cual tendrá a lo más dos días hábiles para realizar las correcciones y enviar nuevamente los entregables que cumplan en su totalidad con los requisitos establecidos en el **Anexo 2 (dos)**, propuesta técnica para cada levantamiento mensual.

En caso de que sean solventadas por **"EI PROVEEDOR"**, las observaciones que en su caso le formule la Coordinación de Investigación Estratégica en la revisión correspondiente y de existir conformidad con el servicio prestado, la Coordinación de Investigación Estratégica hará constar el hecho mediante carta de conformidad con el

Página 9 de 18

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Este instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

servicio, para que **"EL PROVEEDOR"**, pueda presentar la factura en la División de Trámite de Erogaciones.

**QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES"** convienen que la vigencia del presente contrato iniciará a partir de su firma y concluirá hasta el 31 de diciembre del 2016.

**SEXTA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS DE COBRO. "EL PROVEEDOR"** se obliga a no transferir o ceder por ningún título, en forma total o parcial, a favor de cualquier otra persona física o moral, sus derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato; a excepción de los derechos de cobro, debiendo en este caso, solicitar por escrito el consentimiento de **"EL INSTITUTO"** para tal efecto.

**"EL PROVEEDOR"**, deberá presentar la solicitud correspondiente dentro de los 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, a la que deberá adjuntar una copia de los contra-recibos cuyo importe transfiere, y demás documentos sustantivos de dicha transferencia, lo cual será necesario para efectuar el pago correspondiente.

Si con motivo de la transferencia de los derechos de cobro solicitada por **"EL PROVEEDOR"** se origina un retraso en el pago, no procederá el pago de los gastos financieros a que hace referencia el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- "EL PROVEEDOR"** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**OCTAVA.- CONTRIBUCIONES.-** Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo de los bienes objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"** conforme a la legislación aplicable en la materia.

**"EL INSTITUTO"** sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

**"EL PROVEEDOR"** en su caso, cumplirá con la inscripción de sus trabajadores en el régimen obligatorio del Seguro Social, así como con el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social. **"EL INSTITUTO"** a través del Área fiscalizadora competente podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento de dicha obligación.

Si **"EL PROVEEDOR"** tuviera cuentas líquidas y exigibles a su cargo por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, acepta que **"EL INSTITUTO"** las compense con el o los pagos que tenga que hacerle por concepto de contraprestación que le corresponda percibir con motivo del presente instrumento jurídico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

**NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.-** "EL PROVEEDOR" se obliga para con "EL INSTITUTO", a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a "EL INSTITUTO" y/o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional.

Por lo anterior, "EL PROVEEDOR" manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de "EL INSTITUTO" por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento jurídico a "EL PROVEEDOR", para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación de "EL INSTITUTO" de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione.

Lo anterior de conformidad a lo establecido en la fracción XX del artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.-** "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico, en términos del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor del "Instituto Mexicano del Seguro Social", por un monto equivalente al **10% (diez por ciento)** sobre el importe máximo que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en Moneda Nacional.

"EL PROVEEDOR" queda obligado a entregar a "EL INSTITUTO" la póliza de fianza, antes señalada en la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291 10º piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700 México, Distrito Federal, apegándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato se liberará de forma inmediata a "EL PROVEEDOR" una vez que "EL INSTITUTO" le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a "EL PROVEEDOR" siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato; para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.



**DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.-** "EL INSTITUTO", llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato en los casos siguientes:

- a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.
- b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.
- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, no entregue "**EL PROVEEDOR**" en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, establecido en la Cláusula Décima.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

De conformidad con el artículo 81 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

**DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "**EL INSTITUTO**" aplicará las penas convencionales a "**EL PROVEEDOR**", cuando existan incumplimientos en la fecha pactada para la prestación del servicio contratado, el cual será del 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada día de atraso, calculadas sobre el valor de lo incumplido sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

La pena convencional por atraso, se calculará por cada día de incumplimiento, hasta un máximo de 4 días naturales, acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor de los servicios prestados con atraso y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda a la partida que se trate. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

El administradora del presente contrato será la encargada de determinar, calcular y notificar a "**EL PROVEEDOR**" las penas convencionales; así como de vigilar el registro o captura y validar en el sistema PREI Millenium, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del incumplimiento, la aplicación de las penas convencionales, objeto del presente instrumento jurídico, y comunicar los incumplimientos.

"**EL INSTITUTO**" descontará las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deba cubrir a "**EL PROVEEDOR**". Por lo tanto "**EL PROVEEDOR**" autoriza a descontar las cantidades que resulten de aplicar las sanciones señaladas en párrafos anteriores, sobre los pagos que a este deba cubrirle "**EL INSTITUTO**" durante el período en que incurra y/o se mantenga en incumplimiento con motivo de la prestación de los servicios.

Para autorizar el pago de los servicios, previamente "**EL PROVEEDOR**" tiene que haber cubierto las penas convencionales aplicadas conforme a lo dispuesto en el presente



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

contrato. La administradora del presente contrato será la responsable de verificar que se cumpla esta obligación, dentro de los 5 (cinco) hábiles siguientes a la conclusión del incumplimiento.

**DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.-** Las deducciones se aplicarán de acuerdo a lo previsto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, por cualquier incumplimiento parcial o deficiente en que incurra "EL PROVEEDOR", de acuerdo a las causas y porcentajes señaladas a continuación

Incumplimiento	Deducción
Bases de datos no entregadas conforme requisitos establecidos.	3% (tres por ciento) sobre el importe de la facturación mensual.
No aplicación de encuestas durante trabajo en campo conforme criterios establecidos en el manual de levantamiento	2.5% (dos punto cinco por ciento) sobre el importe de la facturación mensual.
Encuestas no levantadas en puntos muestrales según logística determinada por "EL PROVEEDOR" y avalada por la CIE	1% (uno por ciento) sobre el importe de la facturación mensual.
Encuestas no foliadas	0.5% (cero punto cinco por ciento) sobre el importe de la facturación mensual.
Modificación a la logística de campo y no informada, al menos, con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación a la CIE	1% (uno por ciento) sobre el importe de la facturación mensual.
Entrega extemporánea de entregables en fechas establecidas	2% (dos por ciento) sobre el importe de la facturación mensual.
<b>Total</b>	<b>10% (diez por ciento) sobre el importe de la facturación mensual.</b>

La administradora del presente contrato será la responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones por la prestación deficiente de los servicios.

El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrán ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de incumplimiento del presente contrato.

**DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y el párrafo primero del artículo 102 de su Reglamento, "EL INSTITUTO" podrá dar por terminado anticipadamente el presente alguna contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial, cuando concurren razones de



interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes objeto del presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO"** o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

La terminación anticipada del presente contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. Los gastos no recuperables por la terminación anticipada serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada de **"EL PROVEEDOR"**, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

**DÉCIMA QUINTA.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.-** En caso fortuito o fuerza mayor, bajo su responsabilidad, **"EL INSTITUTO"** podrá suspender la prestación del servicio en términos del artículo 55 Bis, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"EL INSTITUTO"** se pagarán previa solicitud de **"EL PROVEEDOR"** los gastos no recuperables de conformidad con el artículo 102 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para lo cual deberá presentar su solicitud a **"EL INSTITUTO"** para su revisión y validación, una relación pormenorizada de los gastos, los cuales deberán estar debidamente justificados, sean razonables, se relacionen directamente con el objeto del servicio contratado y a entera satisfacción de la administradora de este contrato.

**DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.-** **"EL INSTITUTO"** podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en cualquiera de las causales que de manera enunciativa más no limitativa se señalan a continuación:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que el servicio ha sido prestado con alcances y características distintas a las pactadas.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **"EL INSTITUTO"**.



6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
7. Cuando de manera reiterativa y constante, **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado por parte de **"EL INSTITUTO"** con penalizaciones y/o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona a **"EL INSTITUTO"** y con ello se afecten los intereses del mismo.
8. Cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
9. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula **VIGÉSIMA PRIMERA** del presente contrato.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.-** **"EL INSTITUTO"**, en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

- a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"** de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de **5 (cinco)** días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.
- b) Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"** dentro de los **15 (quince)** días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda este contrato, **"EL INSTITUTO"** no aplicarán las penas convencionales, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

En caso de que **"EL INSTITUTO"** determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular y notificar un finiquito dentro de los **20 (veinte)** días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO"**, por concepto de la entrega de los bienes por **"EL PROVEEDOR"** hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

Iniciado un procedimiento de conciliación **"EL INSTITUTO"**, bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido este contrato, **"EL PROVEEDOR"** entrega los bienes, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO"** por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los bienes y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

**"EL INSTITUTO"** podrá determinar no dar por rescindido este contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **"EL INSTITUTO"** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no darse por rescindido este contrato, **"EL INSTITUTO"** establecerá, de conformidad con **"EL PROVEEDOR"** un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA OCTAVA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.-** En cualquier momento durante la vigencia del presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** o **"EL INSTITUTO"** podrán presentar ante el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"** solicitud de conciliación por desavenencias, derivadas del presente instrumento jurídico, conforme a lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

La solicitud se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además hará referencia al número de contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y el monto del contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

**DÉCIMA NOVENA.- RELACIÓN LABORAL.-** **"LAS PARTES"** convienen en que **"EL INSTITUTO"**, no adquiere ninguna obligación de carácter laboral para con **"EL PROVEEDOR"**, ni para con los trabajadores que el mismo contrate para la realización del objeto del presente instrumento jurídico, toda vez que dicho personal depende exclusivamente de **"EL PROVEEDOR"**.

Por lo anterior, no se le considerará a **"EL INSTITUTO"** como patrón, ni aún sustituto, y **"EL PROVEEDOR"**, expresamente lo exime de cualquier responsabilidad de carácter civil, fiscal, de seguridad social, laboral o de otra especie, que en su caso pudiera llegar a generarse.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

“EL PROVEEDOR” se obliga a liberar a “EL INSTITUTO” de cualquier reclamación de índole laboral o de seguridad social que sea presentada por parte de sus trabajadores, ante las autoridades competentes.

**VIGÉSIMA.- MODIFICACIONES.-** De conformidad con lo establecido en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, “EL INSTITUTO” podrá celebrar por escrito convenio modificatorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, “EL PROVEEDOR” se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**PRÓRROGAS.-** Asimismo se podrán acordar prórrogas al plazo de entrega originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a “EL INSTITUTO”, todo lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. “EL PROVEEDOR” puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

Cualquier modificación a los derechos y obligaciones estipuladas por las partes en el presente contrato, deberá formalizarse mediante convenio y por escrito, mismo que será suscrito por los servidores públicos que lo hayan hecho en el contrato, quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.-** Será responsabilidad del servidor público indicado en el apartado de Declaraciones de “EL INSTITUTO” de este instrumento jurídico, administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato; de conformidad con lo establecido en el penúltimo y último párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente de dicho servidor público, tendrá carácter de **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** la persona que lo sustituya en el cargo, o aquél que designe el área requirente.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- RELACIÓN DE ANEXOS.-** Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad y forman parte integrante del presente contrato.

Anexo 1 (uno) “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”  
Anexo 2 (dos) “Propuesta Técnico-Económica”

**VIGÉSIMA TERCERA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.-** “LAS PARTES” se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y supletoriamente al



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

Código Civil Federal, a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, al Código Federal de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos aplicables en la materia.

**VIGÉSIMA CUARTA.- JURISDICCIÓN.-** Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **“LAS PARTES”** se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas **“LAS PARTES”** del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día **10 de febrero de 2016**, quedando un ejemplar en poder de **“EL PROVEEDOR”** y los restantes en poder de **“EL INSTITUTO”**.

**“EL INSTITUTO”**  
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

**“EL PROVEEDOR”**  
BERUMEN Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

LICENCIADO JOSÉ ROBERTO FLORES BAÑUELOS  
Apoderado Legal

JAVIER SUÁREZ MORALES  
Apoderado Legal

ADMINISTRADORA DEL CONTRATO

MAESTRA MARÍA DE LOS ÁNGELES LÓPEZ MARTÍNEZ  
Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios

JASS/AAL/FMC/GPG

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 18 de 18

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

**ANEXO 1**

**“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

1000



DIRECCION DE FINANZAS
UNIDAD DE OPERACION FINANCIERA
COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000003529-2016

Dictamen de Inversion
[X] Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
099001 Oficinas Centrales
050020 Unidad Plan Estrategica Instituci

Concepto: OFICIO 113 RECIBIDO EL 25/11/2015 PARA CONTRATACION DE SERVICIOS DE CONSULTORIA CONSISTENTES EN 11 LEVANTAMIENTOS MENSUALES NACIONALES DE ENCUESTAS CARA A CARA A LOS DERECHOHAB USUARIOS DE SERVIC MEDIC EN UNIDADES DE PRIMER, SEGUNDO Y TERCER NIVEL D ATEN

Fecha Elaboración: 30/11/2015

Total Comprometido (en pesos): \$ 3,850,000.00
Cuenta: 42062413 Servs.consult.invest.y asesor. Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 050020

Table with 12 columns (ENE to DIC) showing monthly commitment and available amounts in pesos.

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos.

ATENTAMENTE

Lic. Armando Rivera Téllez

Jefe de la División de Gestión Presupuestaria

Table with columns DIA, MES, AÑO and text DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO
CONTRATO No.
IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ .00

SE EMITE SUJETO A LAS CIFRAS DEFINITIVAS QUE APRUEBE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS PARA EL IMSS, RAZÓN POR LA CUAL EL IMPORTE DEBERÁ RATIFICARSE UNA VEZ QUE SE DENGA EL PRESUPUESTO APROBADO PARA EL EJERCICIO 2016.

COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DIVISIÓN DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA
CERTIFICACION PRESUPUESTAL

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Handwritten signature/initials

ON TEST



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número  
P6M0028

**ANEXO 2**

**“PROPUESTA TÉCNICO-ECONÓMICA”**

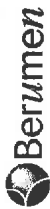
**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 7 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL



2014



Berumen y Asociados, S.A. de C.V.  
 Alzadena No. 15 Col. Nápoles,  
 Del. Benito Juárez Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615



Berumen y Asociados, S.A. de C.V.  
 Alzadena No. 15 Col. Nápoles,  
 Del. Benito Juárez Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615



**"Servicio de levantamiento mensual nacional de encuestas cara a cara a los derechohabientes usuarios de servicios médicos en unidades de primer, segundo y tercer nivel de atención del Instituto Mexicano del Seguro Social", para el ejercicio 2016.**

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica No. 14-01967R019-EI-2016

México D.F., a 20 de enero de 2016

Instituto Mexicano del Seguro Social  
 PRESENTE



**Antecedentes**

Desde 2009, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) ha avanzado en la creación de un Sistema Integral de Medición de la Satisfacción de Usuarios. Este Sistema permite contar con información periódica, estratégica y certera sobre las percepciones y opiniones de los usuarios con relación a los servicios provistos por el Instituto, a fin de orientar la implementación de acciones de mejora en la gestión institucional y fortalecer la participación ciudadana, mediante el acceso a dicha información.

En atención a lo anterior y a fin de contar con información oportuna y certera sobre las opiniones y percepciones de los usuarios de los servicios médicos del IMSS en primer, segundo y tercer nivel de atención, se invita a Berumen y Asociados S.A. de C.V (Berumen) a presentar una propuesta que de cumplimiento al requerimiento del Anexo Técnico, Anexo 1 y que se describe a continuación.

**Objetivo del estudio**

Recopilar, con oportunidad y certeza, las opiniones y percepciones de los usuarios de los servicios médicos del IMSS en primer, segundo y tercer nivel de atención, a través de levantamiento mensual nacional de encuestas cara a cara a los derechohabientes usuarios de servicios médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social y la integración de bases de datos que estructuren esta información.

**Objetivos particulares**

- 1. Determinar los principales problemas de calidad en los servicios médicos en los tres niveles de atención.
- 2. Conocer las opiniones y percepciones de los usuarios de los servicios de médicos en los tres niveles de atención sobre los siguientes aspectos: trato recibido, surtimiento de medicamentos, tiempos de espera, condiciones de las instalaciones, entre otros.
- 3. Contar con un indicador que permita monitorear a lo largo del año la calidad de los servicios médicos que el Instituto brinda, para la toma de decisiones oportuna.

**Público objetivo**

Serán los derechohabientes de 18 años y más, que hicieron uso de los servicios médicos, así como los padres, tutores o personas responsables de pacientes menores de 18 años bajo los siguientes criterios:

- 1. En primer nivel de atención, se considerarán como derechohabientes usuarios de los servicios a aquellos que, siendo derechohabientes, hicieron uso del servicio de consulta de medicina familiar, consulta dental, consulta del servicio de PREVENIMSS, del servicio de laboratorio o rayos X, o que acudieron a la farmacia de la unidad a surtir medicamentos el día de la encuesta.
- 2. En segundo y tercer nivel de atención, se considerarán como derechohabientes usuarios de los servicios a aquellos que, siendo derechohabientes, el día de la encuesta hicieron uso del servicio de consulta de especialidad, que acudieron a la farmacia de la unidad a surtir medicamentos o bien que utilizaron en esa unidad, en el último mes, al menos uno de los siguientes servicios: cirugía, hospitalización, servicios auxiliares de diagnóstico o urgencias.

**Los pacientes menores de 18 años deberán cubrir los siguientes criterios para su selección:**

- 1. En primer nivel de atención se encuestará a padres, tutores o personas responsables de pacientes menores de 18 años que el día de la encuesta hicieron uso del servicio de consulta de medicina familiar, consulta dental, consulta del servicio de PREVENIMSS o al servicio de laboratorio o rayos X el día de la encuesta.
- 2. En segundo y tercer nivel de atención, se encuestará a padres, tutores o personas responsables de pacientes menores de 18 años que el día de la encuesta hicieron uso del servicio de consulta de especialidad, que acudieron a la farmacia de la unidad a surtir medicamentos o bien que utilizaron en esa unidad, en el último mes, al menos uno de los siguientes servicios: cirugía, hospitalización, servicios auxiliares de diagnóstico o urgencias.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**





**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Alameda No. 15, Col. Nápoles  
 Del Benito Juárez Mex. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615



**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Alameda No. 15 Col. Nápoles  
 Del Benito Juárez Mex. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615

### Metodología

Se realizará un estudio cuantitativo a través del levantamiento mensual nacional de encuestas cara a cara con dispositivos móviles en las **35** delegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS): Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Coahuila, Colima, Chiapas, Chihuahua, Durango, Distrito Federal Norte, Distrito Federal Sur, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Estado de México Oriente, Estado de México Poniente, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz Norte, Veracruz Sur, Yucatán y Zacatecas, a través de **11** muestras previamente aprobadas por la **CIE** (una para cada levantamiento mensual).

### Tamaño y distribución de la muestra

Berumen llevará a cabo un diseño muestral para cada medición, el cual será validado y aprobado de manera mensual por la **CIE**, y cumplirá con los siguientes requisitos:

- Tamaño de muestra con representatividad a nivel nacional en cada medición.
- En el caso de primer y segundo nivel de atención una muestra aleatoria de al menos **dos** unidades médicas por delegación (una unidad de primer nivel y una unidad de segundo nivel).
- En el caso de tercer nivel una muestra aleatoria de una Unidad Médica de Alta Especialidad.
- Al menos **30** casos por delegación (aproximadamente **15** casos por cada unidad) y **45** por **UMA**.

Este diseño de muestra permitirá contar con información suficiente para poder hacer estimaciones nacionales durante los primeros meses del estudio y a medida que se acumule información será posible hacer análisis tanto por estado como por nivel de atención, lo que dará mayores elementos a la institución para conocer con más detalle las diferencias en estos ámbitos, y con ello poder tomar decisiones con mayor precisión.

A continuación se presenta un tamaño de **MUESTRA** y la distribución de la misma que podrá modificarse de acuerdo a sugerencias de Berumen:

1	Aguascalientes	32
2	Baja California	32
3	Baja California Sur	32
4	Campeche	32
5	Chiapas	32
6	Chihuahua	32
7	Coahuila	32
8	Colima	32
9	D.F. Norte	32
10	D.F. Sur	32
11	Durango	32
12	México Oriente	32

13	México Poniente	32
14	Guanajuato	32
15	Guerrero	32
16	Hidalgo	32
17	Jalisco	32
18	Michoacán	32
19	Morelos	32
20	Nayarit	32
21	Nuevo León	32
22	Oaxaca	32
23	Puebla	32
24	Querétaro	32
25	Quintana Roo	32
26	San Luis Potosí	32
27	Sinaloa	32
28	Sonora	32
29	Tabasco	32
30	Tamaulipas	32
31	Tlaxcala	32
32	Veracruz Norte	32
33	Veracruz Sur	32
34	Yucatán	32
35	Zacatecas	32
Tercer nivel*		45
Total de entrevistas		1165

\*Las unidades médicas de tercer nivel de atención se encuentran localizadas en las delegaciones: DF Norte, DF Sur, Coahuila, México Poniente, Guanajuato, Jalisco, Nuevo León, Puebla, Sonora, Veracruz Norte y Yucatán, por lo que el levantamiento podrá realizarse en cualquiera de ellos, de acuerdo con la selección aleatoria de una unidad.

El número de encuestas efectivas final mensual no podrá exceder el total de contactos especificado en la muestra mensual avalada por la CIE.

### Cuestionario

El cuestionario a aplicar en cada levantamiento mensual será elaborado por la **CIE** y estará conformado por al menos seis preguntas e incluirá los indicadores de interés a evaluar en cada medición. El tiempo estimado del cuestionario no será mayor a 2 minutos por entrevista. Berumen por su parte realizará una revisión a detalle para aportar sugerencias de mejora con la experiencia que tiene en este tipo de estudios y con base en los objetivos establecidos por el **IMSS**, antes de realizar el trabajo de campo, y después de los ajustes realizados a los cuestionarios una vez que se haya realizado el taller de capacitación la **CIE** deberá autorizar por escrito los instrumentos de medición.





**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Altadena No. 15 Col. Nápoles,  
 Del. Benito Juárez Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615

El cuestionario consta de 2 preguntas abiertas a lo que Berumen propone que las respuestas de los informantes registradas en campo sean capturadas textualmente en la base de datos para su posterior análisis por la CIE. Una vez que se hayan capturado las respuestas textuales, se elaborarán listados de codificación agrupando respuestas iguales o similares. Los catálogos que resulten de dicho ejercicio se entregarán al concluir el estudio. La CIE podrá proponer en su caso los criterios para agrupar las respuestas textuales en cada variable y con ello formar categorías de respuesta para los listados de codificación a utilizar.

### Capacitación

En caso de resultar adjudicados, Berumen reclutará a personal experimentado en levantamientos anteriores de proyectos similares.

De acuerdo con las necesidades del proyecto, la capacitación se llevará a cabo en 1 día y se considerará un máximo de 8 horas con el objetivo de que el personal esté claro sobre las instrucciones a seguir. De ser posible, se realizará un ejercicio de aplicación en el mismo lugar.

Asimismo, y en caso de ser necesario se llevará a cabo una capacitación adicional de forma remota con el personal que se incorpore al proyecto con el fin de garantizar que solo aquellos encuestadores que están capacitados sean los que realizan el levantamiento de la información.

Berumen garantiza que ninguna persona que no haya asistido a la capacitación, participará en el levantamiento de la información. Para ello, Berumen enviará a la CIE, la lista de personal capacitado y que estará participando en el proyecto.

Berumen capacitará a los entrevistadores específicamente en la técnica y en el instrumento final que se acuerde con el cliente, y se asegurará que todas las instrucciones de aplicación se cumplan, reforzando el levantamiento de información con la supervisión del personal.

Berumen elaborará listas para registrar la asistencia de los coordinadores regionales, supervisores de campo y encuestadores que participarán en el levantamiento de que se trate, las cuales contendrán:

- ☐ Coordinadores regionales: Nombre completo, región bajo su responsabilidad y firma.
- ☐ Supervisores de campo: Nombre completo, clave del supervisor y firma.
- ☐ Encuestadores: Nombre completo, clave del encuestador y firma.

Berumen entregará las listas de asistencia al personal de la CIE y la información contenida en ellas deberá ser congruente con lo registrado en la base de datos que se entregue al finalizar el levantamiento.

Durante el proceso de capacitación los representantes de la CIE podrán estar presentes y participar aclarando posibles dudas de los participantes. El manejo de los instrumentos, la metodología de levantamiento y la administración de la encuesta estarán a cargo de Berumen.

*[Handwritten signature]* 5



**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Altadena No. 15 Col. Nápoles,  
 Del. Benito Juárez Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615

Los temas a considerar en el programa de capacitación serán:

- 1) Presentación y objetivos de la encuesta.
- 2) Conceptos básicos e instrucciones generales de llenado del cuestionario.
- 3) Uso de dispositivos móviles
- 4) Prácticas de aplicación para el cuestionario
- 5) Revisión del cuestionario y aclaración de dudas
- 6) Logística operativa para la selección de derechohabientes
- 7) Criterios operativos y formatos de control de campo
- 8) Funciones del encuestador
- 9) Presentación del encuestador en las Unidades Médicas seleccionadas – Práctica de gabinete.
- 10) Técnica de la entrevista

Para la capacitación se utilizará el siguiente material

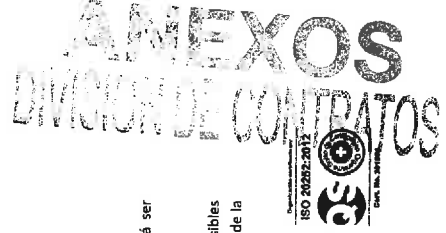
Tema	Material de apoyo
<b>Cuestionario:</b>	1) Cuestionario
<b>Logística Operativa y selección de unidades médicas:</b>	2) Material de apoyo como Tarjetas, Cuotas, Formatos de supervisión
	3) Croquis para ubicar las Unidades Médicas seleccionadas de la muestra
	4) Formatos de campo para el control de la muestra y de las entrevistas.

### Información que la CIE entregará a Berumen antes del taller de capacitación para la prestación de los servicios requeridos

La información que el personal de la CIE le entregará a Berumen para la prestación de los servicios requeridos consistirá en lo siguiente:

- a. Catálogo de unidades médicas del IMSS en el que se detalle la delegación, el nivel de atención, la localidad, la dirección y el número de consultas promedio diarias correspondientes.
- b. El manual de levantamiento dirigido al coordinador general, coordinadores regionales, supervisores de campo y encuestadores, en el cual se detallará la metodología de levantamiento, en formato electrónico en Word (.doc).
- c. Los requisitos y estructura de la base de datos que Berumen deberá entregar a la CIE por cada levantamiento realizado, incluyendo el catálogo de variables.

\*Esta información se entregará personalmente a Berumen en caso de que se le adjudique el servicio a más tardar 5 días hábiles después del fallo, en la oficina de la CIE ubicada en Avenida Paseo de la Reforma Número 476, Planta Baja (Alo Panteón), Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, C. P. 06600, en México, Distrito Federal, en un horario de 9:30 a 18:00 horas, previa coordinación con el





**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Atlixana No. 15 Col. Nápoles,  
 Del. Benito Juárez, Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615



**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Atlixana No. 15 Col. Nápoles,  
 Del. Benito Juárez Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615

*Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos al teléfono 5238-2700 extensión 10054 y/o con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5238-2700 extensión 10068.*

### Trabajo de campo

Una vez que sea asignado el proyecto y que la CIE proporcione la Base de Datos de los registros administrativos, Berumen diseñará un Plan de Trabajo que detalle la logística de campo y la recolección de la información estableciendo rutas de trabajo por equipo.

Para cada unidad médica seleccionada en muestra, **el levantamiento de la encuesta se realizará en un solo día y cubriendo parte de ambos turnos de servicio, y tendrá una duración de 3 horas por cada turno, iniciando a las 9:00 horas en el caso del turno matutino y a las 14:00 horas para el turno vespertino.**

En el proceso de coordinación, preparación y presentación por escrito de la ruta de levantamiento de encuestas para los puntos muestrales aprobados por la CIE, se realizarán las siguientes actividades:

- Desglosará todos y cada uno de los días/fechas de trabajo en campo respecto a cada medición.
- Definirá las rutas/regiones completas de levantamiento que permitan identificar los puntos muestrales donde inicie y concluya el levantamiento.
- La entrega de la información (calendario de levantamiento) deberá realizarse al menos tres días hábiles antes del inicio de cada levantamiento, en un archivo en formato Excel, vía correo electrónico dirigido a la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios y al Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos, a través de los correos: angeles.lopez@mss.gob.mx y jesus.floresca@mss.gob.mx. Dicha información es indispensable para que la CIE programe supervisiones al trabajo en campo, las cuales se efectuarán sin previo aviso.

Berumen estructurará toda su logística operativa liderada por un **Coordinador General** del proyecto quien realizará las siguientes actividades de acuerdo a lo establecido por la CIE:

- Mantener comunicación diaria con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios y el Titular de la División de Información y Procesos, a través del número telefónico 5238-2700 extensiones 10068 y 10054 respectivamente, o bien en los correos: angeles.lopez@mss.gob.mx y jesus.floresca@mss.gob.mx durante todo el periodo de levantamiento, para reportar incidencias o cualquier otra información importante.
- Coordinar el levantamiento de campo; asignar rutas/regiones de levantamiento, número de contactos para cada región y puntos muestrales, validados por la CIE, a los coordinadores regionales, así como rutas de acceso y demás información que considere conveniente.

- Mantener comunicación diaria con los coordinadores regionales, para asegurarse que el levantamiento se ajuste a los lineamientos metodológicos establecidos por la CIE, así como para recibir informes de incidencias que puedan afectar el desarrollo del levantamiento.

- Elaborar un informe final con el detalle del número de encuestas efectivas de los puntos muestrales, el cual enviará al finalizar el levantamiento, vía correo electrónico al Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos en el correo electrónico: jesus.floresca@mss.gob.mx.

- Avisar de cualquier cambio en la ruta de levantamiento o puntos muestrales a la CIE, con 48 horas de anticipación. Tratándose de caso fortuito o de fuerza mayor, de modo que no sea posible dar cumplimiento con el citado plazo de 48 horas, deberá avisar de dichos eventos en cuanto tenga conocimiento de los mismos y de forma inmediata a la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios a los teléfonos 52382700 ext. 10068 y/o al correo electrónico angeles.lopez@mss.gob.mx;

Tres coordinadores regionales que realizarán las siguientes actividades:

- Reportar al coordinador general incidencias en campo o cualquier otra información importante.
- Coordinar el levantamiento de campo en la región que les corresponda; asignar rutas/regiones de levantamiento, número de contactos para cada región y puntos muestrales, validados por la CIE, a los supervisores y encuestadores, así como rutas de acceso y demás información que considere convenientes.
- Asegurarse que los supervisores y los encuestadores cuenten con todo el material necesario para realizar las encuestas.
- Asegurarse que el levantamiento de encuestas en la región bajo su cargo se realice con calidad y oportunidad, cubriendo parte de los dos turnos de servicio de las unidades médicas, lo que implica asignar cargas de trabajo a supervisores y encuestadores de acuerdo con el calendario de trabajo establecido por la CIE y monitorear al personal, para que de cumplimiento cabal a la metodología.

Dos supervisores por cada 5 encuestadores que serán responsables de las siguientes actividades:

- Planear el arribo oportuno a los puntos muestrales que le sean asignados; para ello, deberán contar con la logística de levantamiento por anticipado; nombre de la unidad médica, domicilio, localidad, fechas de levantamiento y rutas de acceso.
- Mantener la información sobre rutas de levantamiento en estricta confidencialidad; es decir, no deberán entregar dicha información a personas ajenas al levantamiento, aun siendo personal del IMSS.



7





Berumen y Asociados, S.A. de C.V.  
Alladerna No. 15 Col. Nápoles,  
Del. Benito Juárez Méx. D.F. CP 03810  
Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615

c. El día del levantamiento deberán presentarse en la dirección de la unidad médica para mostrar el oficio que ampara su estancia y la labor que desempeñarán, además de solicitar el sello correspondiente.

d. Asegurar que el equipo de encuestadores cumpla cabalmente con la metodología señalada por la CIE al seleccionar a la población objetivo de acuerdo con la muestra previamente entregada y que el levantamiento cubra parte de los dos turnos de servicio en cada unidad médica seleccionada en muestra.

e. Vigilar que todo el personal de campo, tenga buena presentación y porte en un lugar visible la credencial con fotografía, sellada y firmada por el proveedor.

f. Llenar los formatos de supervisión y entregarlos al respectivo coordinador regional.

g. Solicitar el sello de la unidad médica al finalizar la jornada, indicando la hora en que el equipo finalizó el levantamiento de encuestas.

**Los encuestadores realizarán las siguientes actividades:**

a. Planear el arribo oportuno a los puntos muestrales que le sean asignados; para ello, deberá contar con la logística de levantamiento por anticipado: nombre de la o las unidades médicas a visitar, fechas y rutas de acceso.

b. El encuestador o equipo de encuestadores deberá ubicarse a la salida de la unidad médica, evitando obstaculizar el tránsito de las personas y/o las salidas de emergencia.

c. Ahí se abordará a los(as) derechohabientes que ya hayan asistido a los servicios médicos (consulta de medicina familiar, consulta de especialidades, urgencias, hospitalización, cirugía, etc.) y hayan concluido la visita a la unidad médica (no está permitido encuestar a personas que estén en salas de espera aguardando su turno para ser atendidas o incluso en la fila de la farmacia).

d. El levantamiento se llevará a cabo cumpliendo con las características metodológicas establecidas en el manual diseñado para tales fines y aquellas señaladas durante las sesiones de capacitación.

e. Al momento de estar levantando encuestas, los encuestadores deberán estar con buena presentación y debidamente identificados con la credencial expedida por el proveedor del servicio, con fotografía, sellada y firmada, misma que deberán portar en un lugar visible.

f. Los encuestadores solo podrán contactar a la población objetivo.



Berumen y Asociados, S.A. de C.V.  
Alladerna No. 15 Col. Nápoles,  
Del. Benito Juárez Méx. D.F. CP 03810  
Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615

**Perfil del personal de campo**

En caso de resultar asignados con el proyecto, Berumen se encargará de asignar al personal que será altamente capacitado y supervisado de manera puntual, el cual contará con experiencia en encuestas afines.

En virtud de que se busca garantizar la calidad de la información, el personal será seleccionado en apego a las siguientes descripciones.

**Coordinador del trabajo de Campo:**

Sexo: Femenino o masculino

Escolaridad: Licenciatura en Ciencias de la Salud, Sociales, Económicas, Estadísticas o Matemáticas.

Experiencia: Que haya participado en al menos 3 proyectos relacionados con encuestas en lugares con representatividad nacional o estatal y haber sido responsable del trabajo de campo en al menos dos de ellos.

**Supervisor:**

Sexo: Femenino o masculino

Edad: 20 y más años

Escolaridad: Preparatoria y/o carrera técnica concluida y al menos 2 años de estudios superiores o equivalentes, conocimiento en manejo de PC

Experiencia: En encuestas afines.

Adicionalmente, se buscará que los supervisores tengan los atributos siguientes: buena dicción; buena presentación; adecuada al medio; seguridad en sí mismo; habilidad para controlar grupos y ser líder efectivo; habilidad para manejar situaciones inesperadas, desagradables o de riesgo; capacidad de persuasión y convencimiento para lograr la entrevista; honestidad y profesionalismo. En particular, el supervisor deberá mostrar capacidad y experiencia para supervisar la información registrada en los cuestionarios.

**Entrevistador:**

Sexo: Femenino o masculino

Edad: 20 y más años

Escolaridad: Preparatoria terminada y/o carrera trunca o en curso

Experiencia: En encuestas afines

Adicionalmente, se buscarán los siguientes atributos: buena dicción, buena presentación, adecuada al medio; capacidad de persuasión y convencimiento para lograr la entrevista; honestidad y profesionalismo, experiencia en operativos de campo, de encuestas similares.

El personal de campo trabajará en equipos de 2-5 encuestadores con un supervisor, todos bajo las instrucciones de un coordinador de campo.

El supervisor será el enlace entre el personal de su equipo y el coordinador. De forma general, el supervisor tiene a su cargo la preparación y organización del trabajo de campo, así como la observación, revisión y verificación de las actividades de cada uno de los entrevistadores que integran su equipo. Cada supervisor revisará el cumplimiento de



# ANEXOS

## MANUAL DE CONTRATOS

ey 9



**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Alladena No. 15, Col. Nápoles,  
 Del. Benito Juárez, Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615



**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Alladena No. 15, Col. Nápoles,  
 Del. Benito Juárez, Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615

los criterios de selección de los informantes, así como la correcta aplicación del cuestionario, con el objetivo de verificar que se siguen las instrucciones brindadas en la capacitación.

Durante el trabajo de campo se realizarán las siguientes actividades de supervisión:

- **Supervisión directa/coincidental.** A través de acompañamientos a los encuestadores, el supervisor verifica que están haciendo una adecuada selección del informante, así como una adecuada presentación y aplicación del cuestionario. En caso de detectar alguna falla, el supervisor la corrige después de la entrevista y sigue el acompañamiento hasta quedar satisfecho con el trabajo del encuestador.
- **Supervisión desde oficinas centrales.** Durante el periodo de levantamiento se contará con un dashboard que permitirá contar con información actual de lo que está sucediendo en campo. Los dispositivos móviles permiten al personal reportar incidentes, notificar de su llegada al sitio en muestra y reportar cuando han terminado su jornada de trabajo. Al transmitirse la información cada que se completa una entrevista también permite observar el avance que se está teniendo en campo.

El supervisor de campo estará de manera permanente al cuidado y control de su equipo de entrevistadores, asignando cargas, supervisando su levantamiento, retroalimentando a sus entrevistadores y reportando avances e incidencias a oficinas centrales de Berumen.

### **Supervisión al trabajo de campo, durante los días de levantamiento de las encuestas mensuales**

Berumen implementará una estrategia para supervisar el trabajo en campo que asegure que el equipo de encuestadores cumpla con la metodología señalada en el manual de levantamiento elaborado por la CIE: horario de levantamiento, selección adecuada de población objetivo de acuerdo con la metodología descrita, lectura fluida y clara, etc.

Por otra parte, Berumen reportará a la CIE, de forma inmediata, las incidencias, obstáculos u anomalías presentadas durante el levantamiento, así como las modificaciones al calendario de trabajo o cualquier otra información que considere necesaria sea puesta del conocimiento de la CIE, a los teléfonos **52-38-27-00 ext. 10027 y 10070**.

Dichas incidencias además serán comunicadas vía correo electrónico en forma diaria a la CIE, en las cuentas de correo: **maria.morales@imss.gob.mx** y **dirceu.padilla@imss.gob.mx**. El reporte de la incidencia contendrá mínimamente la siguiente información: día, hora, delegación, punto muestral, breve descripción de los hechos, resolución, persona que reporta del licitante ganador y persona de la CIE a quien le reportaron dicha incidencia.

El formato que se sugiere la CIE es el que se desglosa en el siguiente ejemplo:

ey  
 11



### **Día de la semana cuando se presentó el obstáculo o la incidencia de campo**

Unidad médica	ID	Delegación	Incidencia	Emisor y hora del reporte de la incidencia	Persona de la CIE a quien le reportaron	Solución
UMF-23 Delicias	075	Chihuahua	Inicio tardío del levantamiento por impedimento del director de la unidad	Licitante Ganador A Sr. Lucio Hernández 8:15 horas	Colocar Nombre Completo	Los encuestadores mostraron oficio de levantamiento, la secretaria del director habló a la CIE y se inició el levantamiento

### **Validación**

Por otro lado, se hará una revisión diaria del avance del cumplimiento de la tarea, y se validará el total de los cuestionarios para verificar su correcto llenado. En caso de cualquier duda, se hará del conocimiento inmediato de los supervisores para que indaguen y supervisen de forma directa a los cuestionarios que requieran la revisión.

### **Levantamiento de información mediante dispositivos móviles**

De forma paralela a la aplicación de los cuestionarios, se efectuarán las actividades de pre-crítica y validación de la información, así como la integración de la información a nivel central, generándose además las frecuencias básicas en las distintas variables durante el proceso de análisis.

Una vez capturadas las respuestas textuales, se elaborarán listados de Codificación agrupando respuestas iguales o similares. Los catálogos que resulten de dicho ejercicio se entregarán al concluir el estudio. La CIE podrá proponer en su caso los criterios para agrupar las respuestas textuales en cada variable y con ello formar categorías de respuesta para los listados de codificación a utilizar.

El levantamiento se llevará a cabo con la calidad necesaria y bajo mecanismos de supervisión estandarizados por Berumen.

Dadas las características del estudio, para la validación de la encuesta, Berumen utilizará el software CSPro (Census and Survey Processing System). Este software garantiza que las aplicaciones del levantamiento de datos permitan integrar la información recopilada en campo y hacer una validación individual, sistemática y confiable de los datos. A su vez, posibilita detectar y evitar errores de campo o de diseño.

El CSPro permite restringir valores de entrada en cada variable, definir el valor de la "no-respuesta" como un valor especial, desplegar mensajes en el momento del levantamiento de acuerdo a condiciones que adviertan al encuestador/supervisor de un posible error o inconsistencia, además de permitir definir saltos de un campo a otro de acuerdo a la secuencia lógica del cuestionario.





**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Altadena No. 15 Col. Nápoles,  
 Del. Benito Juárez Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615



**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Altadena No. 15 Col. Nápoles,  
 Del. Benito Juárez Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615

La validación individual de los cuestionarios a través de las aplicaciones de captura de CSPro garantiza la consistencia de los datos recopilados durante el levantamiento de campo, lo que permite obtener una base de datos limpia de errores, inconsistencias y registros duplicados.

Con la finalidad de consolidar las bases de datos, durante el desarrollo la aplicación para el levantamiento, Berumen acordará con personal de la CIE los criterios de validación adicionales, los cuales serán incluidos antes de iniciar el proceso de levantamiento de los cuestionarios.

En caso de las preguntas abiertas, la aplicación de captura incluirá un campo para la captura textual de las respuestas de los informantes. De esta forma, la CIE contará con la información recopilada en campo para su posterior análisis.

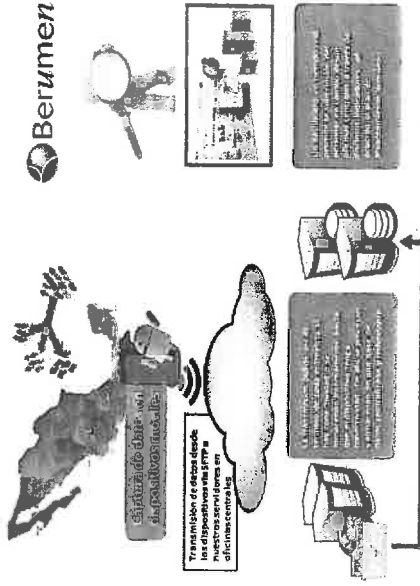
Al término del levantamiento Berumen entregará una base de datos en SPSS y STATA con las etiquetas y los ponderadores correspondientes a cada registro en un formato de manejador de base de datos, y una consulta que incluya todos los campos correspondientes al instrumento de captación, en formato STATA que incluya la descripción y etiqueta de cada variable.

Berumen será responsable de que la aplicación para el levantamiento contenga: registro de información; filtros de validación; sistemas de respaldo y seguridad; archivo maestro; programas fuente y diccionario de datos.

Las especificaciones de la base de datos, se establecerán en el catálogo de variables que para tal efecto diseñará la CIE y entregará a Berumen, si existiera alguna duda, el responsable de consolidar y validar la información por parte Berumen contactará al Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos al teléfono 5238-2700 extensión 10054 y/o a la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5238-2700 extensión 10068.

Berumen cuenta con dispositivos móviles BLU TANK 4.5 (Smartphone Android resistente a golpes, sumergible en agua. Pantalla IPS qHD de 4.5 pulgadas (540x960 pixels), cámara trasera de 5 megapíxeles, cámara frontal para video chat VGA, 4GB de almacenamiento interno, bahía para SD card hasta de 32 gb, procesador dual-core a 1GHz, 512MB de RAM, dual sim, GPS con soporte A-GPS, Wi-Fi, Sistema operativo Android). La cantidad se ajusta de acuerdo a la necesidad del estudio requerido, se cuenta con un stock de 120 unidades.

Berumen posee una robusta infraestructura de equipo de cómputo, cuenta con 15 servidores, dos de ellos son para el alojamiento de páginas electrónicas y visualización de resultados (WEB), el resto se utilizan para procesos de desarrollo de sistemas, manejo de las bases de datos, captura, desarrollo de encuestas telefónicas, procesamiento de información de manera independiente y manejo de dominio de red.



**Calendario de actividades por cada levantamiento mensual**

Partido	Concepto	Fechas de Levantamiento	Entrega del Servicio a la Coordinación de Investigación Estadística (CIE)
Única	Levantamiento mensual nacional de encuestas cara a cara a los derechohabientes usuarios de servicios médicos en unidades de primer, segundo y tercer nivel de atención del Instituto Mexicano del Seguro Social.	Dentro del mes al que corresponde el levantamiento, los levantamientos se realizarán de febrero a diciembre de 2016.	La base de datos que concierne la información será entregada a más tardar tres días hábiles después del último día de cada levantamiento.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



Handwritten signature and the number 13.





**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Altadena No. 15, Col. Nápoles,  
 Del. Benito Juárez, Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615



**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Altadena No. 15, Col. Nápoles,  
 Del. Benito Juárez, Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615

**Propuesta de Calendario Mensual**

Actividad	Semanas		
	1	2	3
1. Ajustes al cuestionario	✓	✓	✓
2. Aprobación del cuestionario, logística de levantamiento en campo y programación de dispositivos móviles.	✓	✓	✓
3. Capacitación del personal encuestador y supervisores y ajustes finales al cuestionario	✓	✓	✓
4. Levantamiento de información y envío de reportes diarios del avance en el trabajo de campo	✓	✓	✓
5. Procesamiento de información	✓	✓	✓
6. Base de datos final	✓	✓	✓

*Esta propuesta queda sujeta y será validada con el cliente en caso de ser el licitante ganador.*

**Relevantamientos**

La CIE tendrá la facultad de solicitar a Berumen relevantamientos sin costo adicional para el IMSS en el caso de que durante las supervisiones detecte fallas graves y/o sistemáticas a los lineamientos metodológicos. Los eventuales relevantamientos se realizarán dentro del mismo periodo en el cual se solicita el servicio; es decir, no existe posibilidad de prórroga en el tiempo de levantamiento de información, ni en el cumplimiento de los entregables. Además, se aplicará la sanción establecida en el documento Términos y Condiciones.

**Entrega de resultados**

La entrega del servicio a la CIE por parte de Berumen en caso de ser adjudicado se realizará previa coordinación con el Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos y la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios, al teléfono 52-38-27-00 ext. 10054 y 10068 respectivamente, en las oficinas de la CIE ubicadas en Avenida Paseo de la Reforma Número 476, Planta Baja (Ala Poniente), Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, C. P. 06600, en México, D.F., en un horario de 9:30 a 19:00 horas y está constituido por lo siguiente:

**Las bases de datos en medio magnético**, con un CD debidamente identificado y rotulado, en formato STATA o SPSS, acompañadas (cada una de ellas) de la carta de entrega del servicio que especifique detalladamente lo que se entrega, número total de contactos, número de entrevistas completas y número de entrevistas rechazadas e incompletas.

En cuanto a la estructura de las bases, estas cumplirán los requisitos establecidos en el **Anexo Técnico, Anexo Número 1** referente a la contratación de este servicio y tendrán que estar validadas, es decir, se deberán respetar los filtros incluidos en el cuestionario y en las respuestas deben adjuntarse únicamente las categorías que contiene en el cuestionario.

Se realizarán **11 entregas de bases de datos**, una por cada encuesta mensual realizada, misma que deberá ser proporcionada por el Berumen a más tardar **tres días hábiles después del último día de cada levantamiento**.



Handwritten signature and date: 15

**a) Estructura**

La estructura de la base de datos es esencial para realizar un análisis sólido y fundamentar la seriedad de la evaluación:

- 1) Las variables ocuparán siempre la primera fila de la carpeta de datos, definiendo todas las columnas, desde la primera (p.e. columna 1 – folio de encuesta; columna 2 – nombre de delegación; columna 3 – clave de delegación, y así sucesivamente hasta tener TODAS y cada una de las variables).
- 2) Los nombres de las variables se referirán al nombre que viene entre corchetes en los cuestionarios, las cuales estarán detalladas en el catálogo de variables que la CIE entregará al licitante ganador.
- 3) La base de datos deberá ser entregada con etiquetas para las variables y todas sus categorías de respuesta.

**b) Validación**

Cada base de datos estará validada, es decir, se respetarán los filtros incluidos en el cuestionario y en las respuestas se anexarán únicamente las categorías que contiene el cuestionario.

Adicionalmente, Berumen de forma previa a la entrega de cada una de estas bases y por cada levantamiento mensual que realice proporcionará:

- a) **Diseño muestral de cada medición en el que se especifique:** el id de las unidades médicas seleccionadas, la delegación, el nivel de atención, la localidad, la dirección y el número de encuestas a levantar en cada unidad médica seleccionada en muestra, al menos 3 días hábiles antes del inicio de cada levantamiento para ser validada y aprobada por la CIE.
- b) **Logística de levantamiento en campo**, al menos 3 días hábiles antes de inicio de cada levantamiento mensual, de conformidad con lo establecido en los numeral 2.4. del Anexo 1, Anexo Técnico.
- c) **Reporte diario (en su caso), vía correo electrónico, de incidencias, obstáculos u anomalías presentadas durante el levantamiento y se entregarán al día hábil siguiente, antes de las 10:00 horas.** Así como un informe al finalizar el levantamiento en un archivo en formato Excel, vía correo electrónico, sobre el número de encuestas efectivas de cada uno de los puntos muestrales.





Berumen y Asociados, S.A. de C.V.  
Altadena No. 15 Col. Nápoles,  
Del. Benito Juárez Méx. D.F. CP 03810  
Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615



Berumen y Asociados, S.A. de C.V.  
Altadena No. 15 Col. Nápoles,  
Del. Benito Juárez Méx. D.F. CP 03810  
Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615

### **Documento, que se levantará para hacer constatar la prestación del servicio**

La CIE revisará en un plazo no mayor a 5 días hábiles, a partir de la fecha de entrega por parte de Berumen, los productos entregados de conformidad con el numeral 2.2.1. "Entrega de resultados de los proveedores a la CIE (ENTREGABLES) para cada uno de los levantamientos mensuales realizados", de los Términos de Referencia.

En caso de que al revisar los entregables la CIE detecte errores y/o inconsistencias, las observaciones correspondientes serán enviadas vía correo electrónico a Berumen, el cual tendrá a lo más dos días hábiles para realizar las correcciones y enviar nuevamente los entregables que cumplan en su totalidad con los requisitos establecidos en el Anexo Técnico Anexo 1 (Uno) para cada levantamiento mensual.

En caso de que sean solventadas por Berumen las observaciones que en su caso le formule la CIE en la revisión correspondiente y de existir conformidad con el servicio prestado, la CIE hará constar el hecho mediante "carta de conformidad con el servicio", para que Berumen pueda presentar la factura en la División de Trámite de Erogaciones.

### **Pago**

El pago se realizará en 11 exhibiciones, una por cada levantamiento mensual efectuado Berumen y contra entrega de los productos pactados relacionados con dicho levantamiento, gestionándose con la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, con domicilio en Calle Gobernador Tiburcio Montiel Número 15, Col. San Miguel Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo, C. P. 11850, en México, D. F., de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00 horas.

El pago se efectuará en pesos mexicanos, cada exhibición se cubrirá dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega por parte del proveedor, de los siguientes documentos:

1. Carta de conformidad con el servicio prestado, firmada por el administrador del contrato.
2. Factura original, con los requisitos fiscales vigentes, descripción pormenorizada del servicio de acuerdo a lo contratado, precio unitario, subtotal, I.V.A., importe total, firma del proveedor, número de contrato y periodo de entrega, incluyendo copia de la impresión de pantalla con la validación de dicha factura en el portal del IMSS. Previo a la entrega de la factura, el proveedor deberá recabar la firma de autorización del administrador del contrato y del Jefe de la División Administrativa de la Dirección General.

En caso de que el proveedor presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

3. Original y copia del contrato.
4. Copia simple de la póliza de fianza a favor del IMSS para garantizar las obligaciones contractuales a las que se obliga.
5. Copia simple de la constancia vigente de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social expedida a favor de Berumen.

Berumen podrá optar por el Instituto efectúe el pago de los servicios prestados, a través del esquema electrónico intrabancario que el IMSS tiene en operación, con las instituciones bancarias siguientes: Banamex, S.A., BBVA, Bancomer, S.A., Banorte, S.A. y Scotiabank Inverlat, S.A., para tal efecto presentará en la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, ubicada en la Calle Gobernador Tiburcio Montiel Número 15, Col. San Miguel Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo, C. P. 11850, en México, D. F., de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00 horas, petición por escrito, indicando: razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, sucursal y plaza, así como, número de proveedor asignado por el IMSS.

En caso de que Berumen solicite el abono en una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario), el IMSS realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contra-recibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por CECOBAN.

Anexo a la solicitud de pago electrónico (intrabancario e interbancario) el proveedor deberá presentar original y copia de la cédula del Registro Federal de Contribuyentes, Poder Notarial e Identificación oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y los serán devueltos en el mismo acto.

El pago de la prestación del servicio, quedará condicionado proporcionalmente al pago que Berumen deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

Asimismo, el Instituto aceptará de Berumen, que en el supuesto de que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo, aplicables contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B, de la Ley del Seguro Social.

### **Penas convencionales**

Penas convencionales por atraso en la prestación del servicio

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) aplicará una pena convencional por cada día de atraso en la prestación de cada servicio, por el equivalente al 2.5%, sobre el valor total de lo incumplido, sin incluir el IVA, en el supuesto siguiente: Cuando el proveedor no preste el servicio que se le haya requerido dentro del plazo señalado, o en el programa establecido en los presentes Términos y Condiciones, considerándose este plazo como entrega oportuna.

La pena convencional por atraso se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor del servicio prestado con atraso, y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda al concepto. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía. Berumen autorizará al Instituto a descontar las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deba cubrir al propio proveedor.

Deductivas para asegurar la calidad en la prestación del servicio

Las deductivas se aplicarán por alguno de los incumplimientos que enseguida se relacionan:

## ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS



17





**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Alameda No. 15 Col. Nápoles,  
 Del Benito Juárez Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615



**Berumen y Asociados, S.A. de C.V.**  
 Alameda No. 15 Col. Nápoles,  
 Del Benito Juárez Méx. D.F. CP 03810  
 Tel: 5093-8600 Fax: 5093-8615

Incumplimiento	Deducción
Bases de datos no entregadas conforme requisitos establecidos.	3% sobre el importe de la facturación mensual.
No aplicación de encuestas durante trabajo en campo conforme criterios establecidos en el manual de levantamiento	2.5% sobre el importe de la facturación mensual.
Encuestas no levantadas en puntos muestrales según logística determinada por el proveedor y avalada por la CIE	1% sobre el importe de la facturación mensual.
Encuestas no foliadas	0.5% sobre el importe de la facturación mensual.
Modificación a la logística de campo y no informada, al menos, con 48 horas de anticipación a la CIE	1% sobre el importe de la facturación mensual.
Entrega extemporánea de entregables en fechas establecidas	2% sobre el importe de la facturación mensual.
<b>Total</b>	<b>10% sobre el importe de la facturación mensual.</b>

### Vigencia

La vigencia del servicio será a partir del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2016, la vigencia del contrato será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2016.

### Condiciones de uso de la información obtenida a través del servicio

El IMSS tiene la propiedad única y exclusiva sobre la información brindada a Berumen y de la que sea obtenida a través del levantamiento de las encuestas mensuales; Berumen en caso de resultar el licitante ganador garantizará en todo momento que los levantamientos se realizan con estricta seguridad y confidencialidad, ya que se pueden manejar datos personales de usuarios de los servicios.

Asimismo, Berumen se restringe de hacer uso parcial o total de esa información, así como de divulgarla en cualquiera de los ámbitos en los que se pudiera hacer uso de la misma.

Para efecto de lo anterior, Berumen presentará un escrito en papel membretado y firmado en el que se compromete a dar cumplimiento a lo señalado en este apartado. Dicho escrito será entregado personalmente previa recepción de la información descrita en el apartado 2.3 del presente Anexo Técnico, en la oficina de la CIE ubicada en Avenida Paseo de la Reforma Número 476, Planta Baja (A la Poniente), Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, C. P. 06600, en México, Distrito Federal, en un horario de 9:30 a 18:00 horas, previa coordinación con el Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos al teléfono 5238-2700 extensión 10054 y/o con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5238-2700 extensión 10068.

### Garantía

Berumen tiene capacidad de cobertura en toda la República Mexicana, para el levantamiento de Estudios a nivel nacional, regional y local.

Berumen garantiza llevar a cabo el Proyecto en tiempo y forma y con niveles de calidad competitivos ya que cuenta con el personal capacitado para desarrollar el trabajo. Asimismo como miembro de la AMAI (Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión) Berumen cuenta con un certificado que la acredita como una empresa confiable y que se apega de forma estricta a los estándares de calidad para la Investigación de Mercados en México.

Berumen garantiza respetar el código de ética profesional establecido por la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI), la American Association for Public Opinion Research (AAPOR), así como al Código Internacional de Práctica de Investigación Social y Comercial (ICC/ESOMAR). En todos nuestros procesos de calidad nos apegamos a los requisitos de la Norma Internacional ISO 20252:2012.

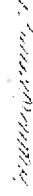
Berumen y Asociados, SA de CV, en cumplimiento a la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES hace de su conocimiento que la información de Datos Personales e Información Sensible delicada aludida en esta ley será utilizada invariablemente en forma agregada general y para efectos estadísticos nunca con fines de divulgación o comercialización por lo que una vez obtenida es disociada de forma que no puede ser identificable ninguna persona.

Cuando es obtenida y tratada dicha información es con el consentimiento expreso y voluntario de quien los proporciona como lo señalan los artículos 9 y 10 de la Ley Federal De Protección De Datos Personales En Posesión De Los Particulares

Berumen como empresa ambientalmente responsable hace las entregas de sus productos por medios electrónicos o magnéticos y solo bajo solicitud expresa se hace entrega de impresiones en papel.

Berumen reconoce que los derechos patrimoniales de los resultados y/o información producto de la presente investigación son de la contratante, así como los derechos de publicación, reproducción o difusión, de conformidad con los Artículos 82 y 84 de LEY DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL. No obstante Berumen no es responsable del análisis, interpretación o consecuencias legales que deriven de su utilización parcial o total.

Atentamente

  
 Act. Javier Suárez Morales  
 Director Regional D.F y Representante Legal  
 Berumen y Asociados S.A. de C.V



  
 19



**“Servicio de levantamiento mensual nacional de encuestas cara a cara a los derechohabientes usuarios de servicios médicos en unidades de primer, segundo y tercer nivel de atención del Instituto Mexicano del Seguro Social”, para el ejercicio 2016.**

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica No. IA-019GYR019-E1-2016

México D.F., a 20 de enero de 2016

**Instituto Mexicano del Seguro Social**  
**PRESENTE**

**Anexo 10 (Diez)**

**ANEXOS**  
 DIVISION DE CONTRATOS

**Propuesta Económica**

<b>PROPOSICIÓN ECONÓMICA</b>			
Invitación a cuando menos tres personas:	No. IA-019GYR019-E1-2016	Fecha:	20 de enero de 2016
Nombre o razón social del licitante:	Berumen y Asociados S.A de C.V		
Domicilio:	Altadena No. 15, Colonia Nápoles, Delegación Benito Juárez, C.P 03810, México D.F		
R.F.C:	BAS9203045G8		
Teléfono y fax:	Teléfono: 50-93-86-00 Fax: 50-93-86-15		
Correo electrónico	terer@berumen.com.mx		
Partida	Concepto	Tipo de cuestionario	Precio unitario sin IVA por contacto efectivo (encuesta efectiva o exitosa)
Única	Levantamiento mensual nacional de encuestas cara a cara a los derechohabientes usuarios de servicios médicos en unidades de primer, segundo y tercer nivel de atención del Instituto Mexicano del Seguro Social	Usuarios de servicios médicos de primer, segundo y tercer nivel	<b>\$172.00</b> (ciento setenta y dos pesos 00/100MN)

**Nota:**

- Los precios ofertados son fijos durante la vigencia del contrato

## **Garantía**

**Berumen** tiene capacidad de cobertura en toda la República Mexicana, para el levantamiento de Estudios a nivel nacional, regional y local.

**Berumen** garantiza llevar a cabo el Proyecto en tiempo y forma y con niveles de calidad competitivos ya que cuenta con el personal capacitado para desarrollar el trabajo. Asimismo como miembro de la AMAI (Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión) **Berumen** cuenta con un certificado que la acredita como una empresa confiable y que se apegue de forma estricta a los estándares de calidad para la Investigación de Mercados en México.

**Berumen** garantiza respetar el código de ética profesional establecido por la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI), la American Association for Public Opinion Research (AAPOR), así como al Código Internacional de Práctica de Investigación Social y Comercial (ICC/ESOMAR). En todos nuestros procesos de calidad nos apegamos a los requisitos de la Norma Internacional ISO 20252:2012.

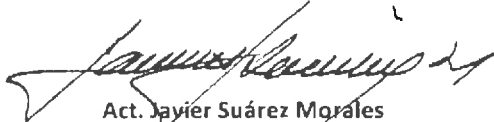
**Berumen y Asociados, SA de CV**, en cumplimiento a la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES hace de su conocimiento que la información de Datos Personales e Información Sensible delicada aludida en esta ley será utilizada invariablemente en forma agregada general y para efectos estadísticos nunca con fines de divulgación o comercialización por lo que una vez obtenida es disociada de forma que no puede ser identificable ninguna persona.

Cuando es obtenida y tratada dicha información es con el consentimiento expreso y voluntario de quien los proporciona como lo señalan los artículos 9 y 10 de la Ley Federal De Protección De Datos Personales En Posesión De Los Particulares

**Berumen** como empresa ambientalmente responsable hace las entregas de sus productos por medios electrónicos o magnéticos y solo bajo solicitud expresa se hace entrega de impresiones en papel.

**Berumen** reconoce que los derechos patrimoniales de los resultados y/o información producto de la presente investigación son de la contratante, así como los derechos de publicación, reproducción o difusión, de conformidad con los Artículos 82 y 84 de LEY DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL. No obstante **Berumen** no es responsable del análisis, interpretación o consecuencias legales que deriven de su utilización parcial o total

Atentamente



Act. Javier Suárez Morales  
Director Regional D.F. y Representante Legal  
**Berumen y Asociados S.A. de C.V**

ul