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

| | | |
|---|---|---|
| IMSS | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL<br>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN<br>UNIDAD DE ADQUISICIONES<br>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y<br>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS<br>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS | Contrato Número<br><br>019E18022 - 001 |

CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, REPRESENTADO POR LA **C. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA**, EN SU CARÁCTER DE TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS Y APODERADA LEGAL, EN ADELANTE **"EL INSTITUTO"** Y, POR LA OTRA, **OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"**, REPRESENTADA POR LA C. **GEORGINA BRIGIDO CONCEPCIÓN**, EN SU CARÁCTER DE EL REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

## ANTECEDENTES

**I.** La presente contratación es el resultado del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica No. **LA-050GYR019-E180-2022**, realizado al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 28 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y los correlativos de su Reglamento, en términos del Acta de Fallo de fecha 10 de octubre de 2022, suscrita por la Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, documento que se agrega en el **Anexo 3 (tres)**, del presente contrato.

## DECLARACIONES

**I.** **"EL INSTITUTO"** declara, a través de su Titular de la Coordinación Técnica Adquisición de Bienes de Inversión y Activos y Apoderada Legal, que:

**I.1** Es un Organismo 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 4º y 5º de la Ley del Seguro Social.

**I.2** La C. María Gabriela Quintanar Olvera, con R.F.C. [redacted] en su carácter de Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos y Apoderada Legal, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio, de conformidad con lo establecido en los artículos 268 A de la Ley de Seguro Social y 66 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, y acredita

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: RFC, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 77,897 de fecha 16 de junio de 2021, otorgada ante la fe del Licenciado Ignacio Soto Sobreyra y Silva, Titular de la Notaría Pública Número 13 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-24062021-194125, de fecha 24 de junio de 2021, 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 en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

**I.3** De conformidad con el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, suscribe el presente instrumento el C. Juan Carlos Gómez Martínez, Titular de la Coordinación de Investigación Estratégica, con R.F.C. [redacted] facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, dirigido al representante de **"EL PROVEEDOR"** para los efectos del presente contrato, encargados del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente instrumento jurídico.

**I.4** **"EL INSTITUTO"** cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con cuenta número 42062413 con número de folio 0000373635-2022 de fecha 01 de septiembre de 2022, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, mismo que se agrega al **Anexo 1 (uno)** de este contrato.

**I.5** Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes **N° IMS421231I45**.

**I.6** Tiene establecido su domicilio en Calle Durango número 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

**II.** **"EL PROVEEDOR"** declara que:

**II.1** Es una persona moral legalmente constituida según consta en la Escritura Pública número 72,384 de fecha 27 de mayo de 1998, pasada ante la fe del Licenciado Vicente Lechuga Manternach, Titular de la Notaría Pública número 4 de la Ciudad de Toluca, Estado de México, e inscrita en la Dirección General del Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma Entidad, en el Libro 1° Primero, Sección Comercio, bajo la partida número 511, fojas 0, del volumen 36, bajo la denominación **"SIGMA INVESTIGACIONES DE OPINION Y DE MERCADO, S.A. DE C.V."**, cuyo objeto social es, entre otros, el

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: RFC, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

estudio de opinión, de mercado, asesoría política, jurídica y económica, diseño de imagen y publicidad; encuestas locales, regionales, nacionales e internacionales en: hogares; empresas o establecimientos de opinión para grupos especiales, dirigidas,personales, teléfono, grupos focales, entrevistas a profundidad y todo lo relacionado con estudios cualitativos y cuantitativos.

**II.2** Por escritura pública número 11,614, de fecha 28 de diciembre de 2001, pasada ante la fe del Licenciado Franklin Libien Kaui, Titular de la Notaría Pública número 12 de la Ciudad de Toluca, Estado de México, e inscrita en la Dirección General del Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma Entidad, en el Libro 1° Primero, Sección Comercio, bajo la partida número 344, fojas 0, del volumen 41, se hizo constar el cambio de denominación social para quedar como **"OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. DE C.V."**.

**II.3** La C. Georgina Brigido Concepción, en su carácter de representante legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acredita mediante la Escritura Pública número 66,841 de fecha 16 de enero de 2019, pasada ante la fe del Licenciado Rene Cutberto Santin Quiroz, Titular de la Notaría Pública número 1 de la Ciudad de Toluca, Estado de México, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.

**II.4** 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.5** 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.

Asimismo, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**II.6** Bajo protesta de decir verdad, declara que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo



"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transcrito.

**II.7** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **OPC0201148A2.**

**II.8** Cuenta con el documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, así como a lo dispuesto por las Reglas 2.1.29 y 2.1.37 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2022, publicada el 27 de diciembre de 2021 en el Diario Oficial de la Federación, del cual presenta copia a **EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

**II.9** 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"** se verificaron para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

**II.10** Cuenta con el documento correspondiente vigente, expedido por **"EL INSTITUTO"** sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.AS2.HCT.270422/107.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** en la sesión ordinaria celebrada el 27 de abril de 2022, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de septiembre de 2022, el cual se verificó para efectos de la suscripción del presente contrato.

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.11** Cuenta con el documento correspondiente vigente, expedido por el INFONAVIT en los términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

**II.12** Señala como su domicilio para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos, el ubicado en Calle San Juan número 213, Colonia Plazas de

San Buenaventura, Código Postal 50110, en la Ciudad de Toluca, Estado de México, teléfonos: 722 2138325 y 27, a correos electrónicos: [redacted] contacto@olivaresplata.com.mx y [redacted]

**II.13** 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"** y cualquier otra entidad fiscalizadora, deberá proporcionar la información relativa al presente contrato que en su momento se requiera, generada desde el procedimiento de adjudicación hasta la conclusión de la vigencia, a efecto de ser sujetos a fiscalización de los recursos de carácter federal.

**III.** De **"LAS PARTES"**:

**III.1** Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, para lo cual se reconocen ampliamente las facultades y capacidades necesarias, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna.

Hechos los antecedentes y declaraciones anteriores, **"LAS PARTES"** convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

## CLÁUSULAS

### PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

**"EL PROVEEDOR"** acepta y se obliga a proporcionar a **"EL INSTITUTO"** el Servicio de Levantamiento de Encuestas Cara a Cara con Usuarios sobre la Calidad de la Atención del Servicio y Estudio Cualitativo con Personal Administrativo, en Subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2022, al amparo del procedimiento de contratación señalado en el apartado de antecedentes de este instrumento jurídico.

Los **Anexos** que forman parte integrante del presente contrato, se enuncian a continuación:

| | |
|---|---|
| **Anexo 1 (uno)** | "Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo" |
| **Anexo 2 (dos)** | "Anexo Técnico y Términos y Condiciones" |
| **Anexo 3 (tres)** | "Propuesta Técnica y Económica de **"EL PROVEEDOR"** y Acta de Fallo" |
| **Anexo 4 (cuatro)** | "Documento de Designación de Administrador del Contrato" |
| **Anexo 5 (cinco)** | "Junta de Aclaraciones, la cual se encuentra disponible para su consulta en CompraNet" |

### SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de **$2,222,920.00 (DOS MILLONES DOSCIENTOS VEINTIDÓS MIL NOVECIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de **$2,349,320.00 (DOS MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios así como los montos mínimos y máximos a ejercer del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica y Acta de Adjudicación que se agregan en el **Anexo 3 (tres)**.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo **"EL PROVEEDOR"** todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del Servicio de Levantamiento de Encuestas Cara a Cara con Usuarios sobre la Calidad de la Atención del Servicio y Estudio Cualitativo con Personal Administrativo, en Subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2022, por lo que **"EL PROVEEDOR"** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

**TERCERA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.**

Se efectuará el pago a **"EL PROVEEDOR"**, una vez proporcionado los servicios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como por lo establecido en los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

El Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) deberá ser presentado en forma impresa.

De existir conformidad con el servicio prestado, esto es, que se tenga por recibidos todos los entregables, detallados en el numeral III.3 de los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, del concepto que se trate (A o B), cumpliendo los requisitos determinados y a entera satisfacción de la Coordinación de Investigación Estratégica (CIE), se hará constar este hecho mediante carta de conformidad con el servicio y acta entrega-recepción para cada concepto, expedidas por el Administrador del contrato, para que **"EL PROVEEDOR"** pueda presentar el CFDI a efecto de gestionar su pago en la División de Trámite de Erogaciones.

El pago de cada partida y/o concepto, Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones) y Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones), se realizará en 1 (una) sola exhibición, una vez concluido el levantamiento efectuado por **"EL PROVEEDOR"** y contra entrega de los productos pactados en la partida.

El pago se realizará en pesos mexicanos, en 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 la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos", sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que **"EL PROVEEDOR"** presente en 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, Colonia San Miguel Chapultepec, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Código Postal 11850, en la Ciudad de México, de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00 horas, el CFDI siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación de los servicios, y se indique en dicha documentación los servicios proporcionados, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso, conforme a los numerales cuarto y sexto del capítulo quinto, intitulado, de los Lineamientos para promover la agilización de pago a los proveedores contenidos en el "Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas", concordante con los artículos 65 y 66 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Asimismo, se deberá observar lo establecido en el numeral XI de los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

En caso de aplicar, el contrato y su Dictamen de Disponibilidad Presupuestal (DDP) deberán estar registrados en el Sistema PREI Millenium.

El CFDI deberá presentarse ante la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones para proceder a su glosa, revisión y, en su caso, aprobación. En caso de aplicar, dicho CFDI deberá contener el nombre, cargo y firma de autorización del Administrador del Contrato, de quien suscribió la orden de compra o servicio, o de quien autorizó la contratación por montos inferiores a $2,000.00 (antes de IVA). Asimismo, en dicho CFDI se deberán indicar: número de alta en SAI o número de identificación de pedido-recepción en PREI-Millenium (cuando sea aplicable), número de proveedor, número de contrato, número de garantía de cumplimiento que se haya aceptado, denominación social de la institución que otorga la garantía de cumplimiento y la indicación de que **"EL PROVEEDOR"** cuenta con opinión positiva y vigente en materia de aportaciones de seguridad social ante el IMSS e INFONAVIT así como de obligaciones fiscales ante el SAT.

En caso de que el devengo por la entrega-recepción no genere número de alta en SAI o número de pedido-recepción en PREI-Millenium, en su caso, se deberá adjuntar acta de entrega-recepción.



"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

El personal de la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones no podrá devolver el CFDI presentado por errores que no afecten la validez fiscal del documento o por causas imputables a **"EL INSTITUTO"**.

Para los casos en que no se formalice el presente contrato, el fallo o notificación de la adjudicación será el documento con el cual procederá el pago respectivo de los servicios proporcionados, únicamente para el periodo comprendido entre el fallo y la fecha en que debió formalizarse el contrato.

Para efectos de lo anterior, la División de Contratos deberá informar al administrador del presente contrato o Área Consolidadora, en su caso, en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas posteriores al vencimiento del plazo para formalización del instrumento legal, de la falta de formalización del mismo, a efecto de que se realicen las gestiones que correspondan para no recibir los servicios materia del presente contrato.

**"EL PROVEEDOR"** deberá expedir sus CFDI en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación (CFF), así como las que emita el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre de **"EL INSTITUTO"**, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45 y en caso de ser necesario como dato adicional, el domicilio en Avenida Paseo de la Reforma Núm. 476 en la Colonia Juárez, C.P. 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Para la validación de dichos comprobantes **"EL PROVEEDOR"** deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de **"EL INSTITUTO"** archivo en formato XML. La validez de los mismos, será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes válidos serán procedentes para pago.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos y en la fecha, a través del esquema electrónico interbancario que **"EL INSTITUTO"** tiene en operación, para tal efecto **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar la documentación requerida por la Coordinación de Tesorería, para dar de alta en el Sistema de **"EL INSTITUTO"**, la cuenta bancaria, (no deberá ser referenciada ni concentradora), CLABE, Banco y Sucursal a menos que éste acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará a **"EL PROVEEDOR"** en la fecha programada, a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios.

El administrador 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 "Normatividad de pago de las Cuentas Contables" del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

En ningún caso, se deberá autorizar el pago de los servicios, sí no se ha determinado, calculado y notificado a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales o deducciones pactadas en el presente contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

**"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 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"**.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su CFDI 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 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 PROVEEDOR"**, para cada uno de los pagos que efectivamente reciba, de acuerdo con esta cláusula, deberá de expedir a nombre de **"EL INSTITUTO"**, el "CFDI con complemento para la recepción de pagos", también denominado "recibo electrónico de pago", el cual elaborará dentro de los plazos establecidos por las disposiciones fiscales vigentes y lo cargará en el portal de servicios a proveedores de la página de **"EL INSTITUTO"**.

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a no cancelar ante el SAT los CFDI a favor de **"EL INSTITUTO"** previamente validados en el portal de servicios a proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al administrador del presente contrato para su autorización expresa, debiendo éste informar a las áreas de trámite de erogaciones de dicha justificación y reposición del CFDI en su caso.

El administrador del presente contrato llevará a cabo la valoración de la procedencia del pago por concepto de gastos no recuperables conforme a lo previsto en los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, previa solicitud por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, acompañada de los documentos siguientes:

• Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que haya realizado los trámites relacionados con el procedimiento de contratación.

• El CFDI que reúna los requisitos de los artículos 29 y 29-A del CFF, 37 al 40 del Reglamento del Código Fiscal de la Federación (RCFF) y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.

• La solicitud la realizará al administrador del presente contrato para la determinación de la procedencia del pago y, en su caso, elaborar el finiquito y remitirlo para el pago respectivo a la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas.

Al notificar a **"EL PROVEEDOR"** la aplicación de una pena convencional, el administrador del presente contrato deberá solicitar a las áreas de contabilidad (en Órganos Normativos, OOAD o en UMAE) la emisión del CFDI de ingreso por dicho concepto y entregarlo a **"EL PROVEEDOR"** para que se compense contra los adeudos que tenga **"EL INSTITUTO"** para con **"EL PROVEEDOR"** o, para que, en su defecto, éste proceda a pagar a **"EL INSTITUTO"** la pena convencional.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por conceptos de penas convencionales y/o deducciones. En ambos casos, **"EL INSTITUTO"** realizará las retenciones correspondientes sobre el CFDI que se presente para pago. En el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el presente 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.

Las Unidades Responsables del Gasto (URG) deberán registrar los contratos, convenios y su DDP en el Sistema PREI Millenium para el trámite de pago correspondiente.

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI o el PREI Millenium de manera electrónica, deberán contener la firma de recepción y de autorización para el trámite de pago de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos" vigente, así como el Acta de Entrega-Recepción, según corresponda.

Para que **"EL PROVEEDOR"** pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, mismo que deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"** con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, el administrador del presente contrato, o

en su caso, el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de autorizar ésta, conforme al "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

En caso de aplicar, en lo referente a los pagos por suscripciones, seguros u otros servicios, que sean de tracto sucesivo, su pago será autorizado previa solicitud del Área Requirente de que se trate.

El CFDI se deberá presentar desglosando el IVA cuando aplique.

**"EL PROVEEDOR"** manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3.

Para efectos de trámite de pago, **"EL PROVEEDOR"** deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y para tal efecto proporciona la CLABE [redacted] a nombre de "OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. DE C.V.", en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago.

El pago de los servicios proporcionados quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales.

**CUARTA. VIGENCIA.**

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2022, sin perjuicio de su posible terminación anticipada, en los términos establecidos en su clausulado.

**QUINTA. MODIFICACIONES DEL PRESENTE CONTRATO.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"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 originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a **"EL INSTITUTO"**, lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. **"EL PROVEEDOR"**

SE CANCELA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL TAL COMO: CLABE Y NOMBRE DE BANCO, POR CONSIDERARSE INHERENTE AL PATRIMONIO DE LA PERSONA MORAL, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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.

**SEXTA. GARANTÍA DEL SERVICIO.**

**"EL PROVEEDOR"** deberá garantizar la prestación del servicio de conformidad con lo señalado en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

**"EL PROVEEDOR"**, en caso de que aplique, se obliga a garantizar contra vicios ocultos los entregables que esté obligado a proporcionar, respecto de los servicios relacionados en la **Partida Única Concepto A** (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones) **y Concepto B** (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones).

**"EL PROVEEDOR"** garantizará que los servicios relacionados en la **Partida Única Concepto A** (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones) **y Concepto B** (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones), serán prestados con el personal, supervisión y equipo señalados en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, a entera satisfacción de **"EL INSTITUTO"**.

**"EL PROVEEDOR"** deberá de responder por dolo, negligencia e impericia o daños ocasionados por la prestación de los servicios relacionados a la **Partida Única Concepto A** (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones) **y Concepto B** (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones).

**SÉPTIMA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE 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 de la fracción II 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 del artículo 81, fracción VI del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, así como el numeral 5.5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL a favor del INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, por un importe 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, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México, 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 anterior 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.

**ENDOSO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.-** En el supuesto de que **"EL INSTITUTO"** y por así convenir a sus intereses, decidiera modificar en cualquiera de sus partes el presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a otorgar el endoso de la póliza de garantía originalmente entregada, en el que conste las modificaciones o cambios en la respectiva fianza, observándose los mismos términos y condiciones señalados en la presente cláusula para la entrega de la garantía de cumplimiento, debiéndola entregar **"EL PROVEEDOR"** a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del convenio respectivo.

**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, **"EL PROVEEDOR"** no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, de conformidad con la presente Cláusula.

**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 las obligaciones garantizadas.



"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

**OCTAVA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR".**

**a)** Proporcionar los servicios en las fechas o plazos y lugares específicos conforme a lo requerido en el presente contrato y anexos respectivos.
**b)** Correrá bajo su cargo los costos de flete, transporte, seguro y de cualquier otro derecho que se genere, hasta el lugar de la prestación de los servicios, así como el costo de su traslado de regreso al término del presente contrato, en caso de aplicar.
**c)** Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
**d)** Asumir su responsabilidad ante cualquier situación que pudiera generarse con motivo del presente contrato.
**e)** No difundir a terceros sin autorización expresa de **"EL INSTITUTO"** la información que le sea proporcionada, inclusive después de la rescisión o terminación del presente instrumento, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales a que haya lugar.
**f)** Proporcionar la información que le sea requerida por parte de la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"**, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**NOVENA. OBLIGACIONES DE "EL INSTITUTO".**

**a)** Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** lleve a cabo el objeto del presente contrato en los términos convenidos.
**b)** Sufragar el pago correspondiente en tiempo y forma, por la prestación de los servicios.
**c)** Extender a **"EL PROVEEDOR"**, en caso de que lo requiera, por conducto del administrador del presente contrato, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

**DÉCIMA. LUGAR, PLAZOS 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 Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este contrato, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la convocatoria, junta de aclaraciones, las cuales se encuentran disponibles para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet, acta de fallo, del procedimiento del cual deriva el presente contrato, así como a lo ofrecido en sus propuestas técnica y económica, estos tres últimos documentos se agregan en el **Anexo 3 (tres)**.

**Lugar.- "EL PROVEEDOR"** se obliga a prestar el servicio en los lugares señalados en el numeral 2.1. del Anexo Técnico que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar los productos pactados en el levantamiento de encuestas y del estudio cualitativo, previa coordinación con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios, al teléfono 52-38-27-00 ext. 11429, en las oficinas de la CIE ubicadas en Calle Toledo 10, piso 5, Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en la Ciudad de México, en un horario de 9:30 a 17:00 horas, los productos que se entregaran se describen en el numeral II.2 de los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este contrato.

**Plazo:** El servicio iniciará a partir del día hábil siguiente al fallo y hasta el 31 de diciembre del 2022.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** deberá observar los plazos establecidos en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)**, del presente contrato.

Se podrán acordar prórrogas al plazo originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a **"EL INSTITUTO"**, 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.

**Condiciones de la Prestación de los Servicios.- "EL PROVEEDOR"** se obliga con **"EL INSTITUTO"** a cumplir con las condiciones de la prestación de los servicios, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, que se integran en el presente contrato como **Anexo 2 (dos)** y a lo ofrecido en sus propuestas técnica, económica y acta de fallo que se agregan en el **Anexo 3 (tres)**.

**DÉCIMA PRIMERA. NORMAS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.**

En caso de aplicar los servicios y los bienes, que de acuerdo al objeto del presente contrato se adquieran o contraten, deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas y con las Normas Mexicanas, según proceda, y a falta de éstas, con las Normas Internacionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Infraestructura de la Calidad; en su caso, con las normas de referencia o especificaciones técnicas y cumplir con las características y especificaciones requeridas en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, así como en la junta de aclaraciones, disponible para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet.

**DÉCIMA SEGUNDA. SEGUROS.**



"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

En caso de aplicar, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar las pólizas de seguros y/o responsabilidad civil requeridas y cumpliendo con los requisitos señalados en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

**DÉCIMA TERCERA. TRANSPORTE.**

En caso de aplicar, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a efectuar el transporte de los bienes que, en su caso, se requieran para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones referidas en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

**DÉCIMA CUARTA. DEVOLUCIÓN.**

En caso de aplicar, **"EL INSTITUTO"** procederá a la devolución del total de las entregas de los bienes que en su caso intervengan en el objeto del presente contrato a **"EL PROVEEDOR",** de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

Todos los gastos que se generen con motivo del canje y la devolución correrán por cuenta de **"EL PROVEEDOR"**, previa notificación de **"EL INSTITUTO"**.

**DÉCIMA QUINTA. CALIDAD.**

En caso de aplicar, **"EL PROVEEDOR"**, deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, herramientas, técnicas y equipos adecuados para la prestación del servicio requerido, a fin de garantizar que el objeto de este contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a realizarlo a satisfacción de **"EL INSTITUTO"** y con estricto apego a lo establecido en las cláusulas del presente instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como en la Convocatoria y en la junta de aclaraciones, disponibles para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet.

**"EL INSTITUTO"** no estará obligado a recibir los entregables, que en su caso se generen en la prestación del servicio, cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos en el párrafo anterior.

**DÉCIMA SEXTA. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS.**

**"EL PROVEEDOR"** queda obligado ante **"EL INSTITUTO"** a responder de los defectos y vicios ocultos derivados de las obligaciones del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este instrumento



"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

jurídico y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, y/o en la legislación aplicable en la materia.

Para los efectos de la presente cláusula, se entiende por vicios ocultos los defectos que existan en los servicios que los hagan impropios para los usos a que se le destine o que disminuyan de tal modo este uso, que de haberlo conocido **"EL INSTITUTO"** no lo hubiere adquirido o los hubiere adquirido a un precio menor.

**DÉCIMA 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 lleguen a causar a **"EL INSTITUTO"**, con motivo de las obligaciones pactadas, o bien por los defectos o vicios ocultos en los servicios prestados, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS.**

Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo de los servicios 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 con lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia, en caso de aplicar.

**"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.

**"EL PROVEEDOR"** que tenga 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 por la prestación del servicio objeto de este contrato.

**DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.**

**"EL PROVEEDOR"** no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de **"EL INSTITUTO"** deslindando a ésta de toda responsabilidad.

**VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, 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 del servicio 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 Federal de Protección a 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 el artículo 45, fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD.**

**"LAS PARTES"** están conformes en que la información que se derive de la celebración del presente instrumento jurídico, así como toda aquella información que **"EL INSTITUTO"** entregue a **"EL PROVEEDOR"** tendrá el carácter de confidencial, por lo que este se compromete, de forma directa o a través de interpósita persona, a no proporcionarla o divulgarla por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio a terceros, inclusive después de la terminación de este contrato.

La información contenida en el presente contrato es pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70 fracción XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo, la información que proporcione **"EL INSTITUTO"** a **"EL PROVEEDOR"** para el cumplimiento del objeto materia del mismo, será considerada como confidencial en términos de los artículos 116 y 113, respectivamente, de los citados ordenamientos jurídicos, por lo que **"EL PROVEEDOR"** se compromete a recibir, proteger y guardar la información confidencial proporcionada por **"EL INSTITUTO"** con el mismo empeño y cuidado que tiene respecto de su propia información confidencial, así como hacer cumplir a todos y cada uno de los usuarios autorizados a los que les entregue o permita acceso a la información confidencial, en los términos de este instrumento.

**"EL PROVEEDOR"** se compromete a que la información considerada como confidencial no será utilizada para fines diversos a los autorizados con el presente contrato; asimismo, dicha información no podrá ser copiada o duplicada total o parcialmente en ninguna forma o por ningún medio, ni podrá ser divulgada a terceros que no sean usuarios autorizados. De esta forma, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a no divulgar o publicar informes, datos y resultados obtenidos objeto del presente instrumento, toda vez que son propiedad de **"EL INSTITUTO"**.

Cuando de las causas descritas en las cláusulas de **CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO Y PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN** y **TERMINACIÓN ANTICIPADA**, del presente contrato, concluya la vigencia del mismo, subsistirá la obligación de confidencialidad sobre el servicio establecido en este instrumento legal.

En caso de incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, **"EL PROVEEDOR"** tiene conocimiento en que **"EL INSTITUTO"** podrá ejecutar o tramitar las sanciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, así como presentar las denuncias correspondientes de conformidad con lo dispuesto por el Libro Segundo, Título Noveno, Capítulos I y II del Código Penal Federal y demás normatividad aplicable.

De igual forma, **"EL PROVEEDOR"** se compromete a no alterar la información confidencial, a llevar un control de su personal y hacer de su conocimiento las sanciones que se aplicarán en caso de incumplir con lo dispuesto en esta cláusula, por lo que, en su caso, se obliga a notificar a **"EL INSTITUTO"** cuando se realicen actos que se consideren como ilícitos, debiendo dar inicio a las acciones legales correspondientes y sacar en paz y a salvo a **"EL INSTITUTO"** de cualquier proceso legal.

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a poner en conocimiento de **"EL INSTITUTO"** cualquier hecho o circunstancia que en razón del servicio prestados sea de su conocimiento y que pueda beneficiar o evitar un perjuicio a la misma.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** no podrá, con motivo del servicio que preste a **"EL INSTITUTO"**, utilizar la información a que tenga acceso, para asesorar, patrocinar o constituirse en consultor de cualquier persona que tenga relaciones directas o indirectas con el objeto de las actividades que lleve a cabo.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO.**

**"EL INSTITUTO"** designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato el C. Juan Carlos Gómez Martínez, Titular de la Coordinación de Investigación Estratégica, con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo

que indicará a **"EL PROVEEDOR"** las observaciones que se estimen pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en el documento de designación de administrador del presente contrato que se agrega al presente y el artículo 84 penúltimo párrafo 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 con dicho servidor público de **"EL INSTITUTO"** tendrá carácter de ADMINISTRADOR DEL PRESENTE CONTRATO la persona que sustituya al servidor público en el cargo, conforme a la designación correspondiente.

Asimismo, **"EL INSTITUTO"** sólo aceptará el servicio materia del presente contrato y autorizará el pago de los mismos previa verificación de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo especificado en el presente contrato y sus correspondientes anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

El servicio será recibido previa revisión del administrador del presente contrato; la inspección del servicio consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el contrato y en su caso en los anexos respectivos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

En tal virtud, **"EL PROVEEDOR"** manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, el servicio no se tendrá por aceptado por parte de **"EL INSTITUTO"**.

**"EL INSTITUTO"**, a través administrador del presente contrato o a través del personal que para tal efecto designe, podrá rechazar el servicio si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, en su Anexo técnico y en los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, obligándose **"EL PROVEEDOR"** en este supuesto a entregarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para **"EL INSTITUTO"**.

**VIGÉSIMA TERCERA. DEDUCCIONES.**

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, por la entrega parcial o deficiente en la prestación del servicio, se hará acreedor a una sanción por los conceptos y porcentajes señalados en el numeral VIII.2., de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.



"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

El administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones. El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrá ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

En caso de que se exceda se podrá proceder a la rescisión del presente contrato.

**VIGÉSIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES.**

De conformidad con lo establecido en los artículos 45, fracción XIX, 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, la pena convencional aplicable a **"EL PROVEEDOR"**, por cada día natural de atraso en la prestación del servicio de que se trate, será del 2% (dos por ciento) sobre el valor total de lo incumplido, sin considerar el I.V.A., de conformidad a lo señalado en el numeral VIII.1 de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

El administrador del presente contrato será el responsable de determinar, calcular y aplicar las penas convencionales, vigilando los correspondientes registro o captura y validación en el sistema PREI Millenium, así como de notificarlas a **"EL PROVEEDOR"** personalmente, mediante oficio o por medios de comunicación electrónica.

**"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 éste deba cubrirle a **"EL INSTITUTO"** durante el período en que incurra y/o se mantenga en atraso con motivo de la prestación del servicio.

Para autorizar el pago de la prestación del servicio, previamente **"EL PROVEEDOR"** tiene que haber cubierto las penas convencionales aplicadas conforme a lo dispuesto en el presente contrato. El administrador del presente contrato será el responsable de verificar que se cumpla esta obligación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del atraso.

**VIGÉSIMA QUINTA. SANCIONES ADMINISTRATIVAS.**

Cuando **"EL PROVEEDOR"** incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a éste, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves a **"EL INSTITUTO"**, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del presente contrato o durante la vigencia del mismo, por determinación de la Secretaría de la Función Pública, se podrá hacer acreedor a las sanciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en los términos de los artículos 59, 60 y 61 de dicho ordenamiento legal y 109 al 115 de su Reglamento.



"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

**VIGÉSIMA SEXTA. SANCIONES APLICABLES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL**

**"EL INSTITUTO"**, de conformidad con lo establecido en los artículos 53, 53 Bis, 54 y 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 86 segundo párrafo, 95 al 100 y 102 de su Reglamento, aplicará sanciones, o en su caso, llevará a cabo la cancelación de partidas total o parcialmente o la rescisión administrativa del presente contrato.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. 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 substituto, 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.

**"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 OCTAVA. EXCLUSIÓN LABORAL.**

**"LAS PARTES"** convienen en que **"EL INSTITUTO"** no adquiere ninguna obligación de carácter laboral con **"EL PROVEEDOR"** ni con los elementos que éste utilice para la prestación del servicio objeto del presente contrato, por lo cual no se le podrá considerar como patrón ni como un sustituto. En particular el personal se entenderá relacionado exclusivamente con la o las personas que lo emplearon y por ende cada una de ellas asumirá su responsabilidad por dicho concepto.

Igualmente, y para este efecto y cualquiera no previsto, **"EL PROVEEDOR"** exime expresamente a **"EL INSTITUTO"** de cualquier responsabilidad laboral, civil, penal, de seguridad social o de otra especie que, en su caso, pudiera llegar a generarse; sin embargo, si **"EL INSTITUTO"** tuviera que realizar alguna erogación por alguno de los conceptos que anteceden, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a realizar el reembolso e indemnización correspondiente.

Por lo anterior, **"LAS PARTES"** reconocen expresamente en este acto que **"EL INSTITUTO"** no tiene nexo laboral alguno con **"EL PROVEEDOR"**, por lo que éste último libera a **"EL INSTITUTO"** de toda responsabilidad relativa a cualquier accidente o enfermedad que pudiera

sufrir o contraer cualquiera de sus trabajadores durante el desarrollo de sus labores o como consecuencia de ellos, así como de cualquier responsabilidad que resulte de la aplicación de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del Seguro Social, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y/o cualquier otra aplicable, derivada de la prestación del servicio materia de este contrato.

**VIGÉSIMA NOVENA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Cuando en la prestación del servicio, se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **"EL INSTITUTO"** bajo su responsabilidad, podrá de resultar aplicable conforme a la normatividad en la materia, suspender el servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente recibidos por **"EL INSTITUTO".**

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"EL INSTITUTO"**, a solicitud escrita de **"EL PROVEEDOR"**, cubrirá los gastos no recuperables, durante el tiempo que dure esta suspensión, para lo cual **"EL PROVEEDOR"** deberá presentar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de la notificación del término de la suspensión, el CFDI y documentación de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.

**"EL INSTITUTO"** pagará los gastos no recuperables, en moneda nacional (pesos mexicanos), dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la presentación de la solicitud debidamente fundada y documentada de "**EL PROVEEDOR**", así como del CFDI y documentación soporte.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dure el retraso.

El plazo de suspensión será fijado por **"EL INSTITUTO"**, a cuyo término en su caso, podrá iniciarse la terminación anticipada del presente contrato, o bien, podrá continuar produciendo todos los efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

**TRIGÉSIMA. CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL PRESENTE CONTRATO Y PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.**

**"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 se señalan en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, y las que se señalan a continuación:



"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

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 se compruebe que **"EL PROVEEDOR"** haya prestado el servicio con descripciones y características distintas a las pactadas en este contrato o cuando no los entregue conforme a las normas y/o calidad solicitadas por **"EL INSTITUTO"**.
4. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **"EL INSTITUTO"**.
5. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
6. 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 proporcionados, o por ubicarse en los límites de incumplimientos previstos en la cláusula de penas convencionales y/o deducciones del presente instrumento.
7. Cuando se incumplan o contravengan las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su reglamento y los demás lineamientos que rigen en la materia.
8. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula correspondiente señalada en el presente contrato.
9. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
10. En el supuesto de que la Comisión Federal de Competencia Económica, de acuerdo con sus facultades, notifique a **"EL INSTITUTO"** la sanción impuesta a **"EL PROVEEDOR"** con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento de contratación, en contravención a lo dispuesto en la Ley Federal de Competencia Económica y artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de aplicar.

**"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 presente Cláusula, 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 prestación del servicio por **"EL PROVEEDOR"** hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa del presente contrato.

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"** proporciona el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO"** por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con el servicio 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, 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.

**TRIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 102 de su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurran razones de interés general o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio 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 siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. DISCREPANCIAS.**

**"LAS PARTES"** convienen que, en caso de discrepancia entre la Convocatoria y/o solicitud de cotización, la propuesta económica de **"EL PROVEEDOR"** y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la Convocatoria y/o solicitud de cotización, junta de aclaraciones respectiva, en caso de aplicar, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81 fracción IV, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**TRIGÉSIMA TERCERA. CONCILIACIÓN.**

**"LAS PARTES"** acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78, 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento y al Decreto por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2016.

La solicitud de conciliación 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 monto del contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

**TRIGÉSIMA CUARTA. DOMICILIOS.**

**"LAS PARTES"** señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal y sus correlativos en los Estados de la República Mexicana.

**TRIGÉSIMA QUINTA. LEGISLACIÓN APLICABLE.**

**"LAS PARTES"** se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación del servicio objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; al Código Civil Federal; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; al Código Federal de Procedimientos Civiles; a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, el Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones y a las demás disposiciones jurídicas aplicables.

**TRIGÉSIMA SEXTA. JURISDICCIÓN.**

**"LAS PARTES"** convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

**FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.**

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 triplicado, en la Ciudad de México, el **25 de**



"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

**octubre de 2022**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

**POR "EL INSTITUTO"**
**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**C. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA**
Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos y Apoderada Legal
R.F.C.: [redacted]

**POR "EL PROVEEDOR"**
**OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. DE C.V.**
R.F.C.: OPC0201148A2

**C. GEORGINA BRIGIDO CONCEPCIÓN**
Representante Legal

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

**C. JUAN CARLOS GÓMEZ MARTÍNEZ**
Titular de la Coordinación de Investigación Estratégica,
R.F.C.: [redacted]

RRSR/HRJ/LBGP/VER

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: RFC, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**



"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".

| | | |
|---|---|---|
| IMSS SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL | **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**<br>**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**<br>**UNIDAD DE ADQUISICIONES**<br>**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**<br>**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS** | **Contrato Número**<br>**019E18522 - 001** |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

# ANEXO 1

## "DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

SIN TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS
UNIDAD DE OPERACIÓN FINANCIERA
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000373635-2022

[ ] Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
099001 Oficinas Centrales
H40000 Coordinación Administrativa

Concepto: OFICIO 253 RECIBIDO EL 31/08/22 SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATN DEL SERV Y ESTUDIO CUALITA CON PERS ADMVO, EN SUBDELEG DEL IMSS EN EL 2022

Fecha Elaboración: 01/09/2022

Total Comprometido (en pesos): $ 3,132,165.00
Cuenta: 42062413 ASES. OPERACIÓN PROGRAMAS Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: H00000
Partida Presupuestaria SHCP: 33104 Otras asesorías para la operación de programas

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)

| ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3,132.2 | 0.0 | 0.0 |

DISPONIBLE (en miles de pesos)

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en el numeral 7.5.9.4 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, es responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millenium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Lic. Jessica Miranda Vega

Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ámbito Central

| | | |
|---|---|---|
| DIA | MES | AÑO |

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) : $ _____ .00

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA
DIVISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PRESUPUESTO DE OPERACIÓN EN EL ÁMBITO CENTRAL
CERTIFICACIÓN PRESUPUESTAL

Clave: 6170-009-001

| | | |
|---|---|---|
| IMSS | **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**<br>**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**<br>**UNIDAD DE ADQUISICIONES**<br>**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**<br>**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS** | **Contrato Número**<br>**019E18522 - 001** |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

# ANEXO 2

## "ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



# ANEXO TÉCNICO

***"Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara con usuarios sobre la calidad de la atención del servicio y estudio cualitativo con personal administrativo, en subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2022"***

**Partida Única Concepto A**
*Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones*

Un levantamiento *tipo Muestra* con cobertura nacional, y representatividad nacional y por región, de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS.

**Partida Única Concepto B**
*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones*

Grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con personal administrativo de subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social.

## 1. Objetivos de los servicios requeridos

Desde el 2009, el Instituto Mexicano del Seguro Social ha avanzado en la construcción de un sistema integral de medición de la satisfacción de los usuarios. Este sistema permite contar con información periódica, estratégica y certera sobre las percepciones y opiniones de dichos usuarios con relación a los servicios provistos por el IMSS, ello a fin de orientar la implementación de acciones de mejora en la gestión institucional y fortalecer la participación ciudadana, mediante el acceso a esta información.

En 2021, se inició con la implementación del Sistema de Percepción Social del IMSS, que permitirá identificar las áreas de oportunidad de manera integral, mediante la recopilación del sentir de todas las personas involucrada en los servicios. De tal modo que, para avanzar en la consolidación de dicho sistema, los servicios que se solicitan buscan





2022 Ricardo Flores

recopilar, con oportunidad y certeza, las opiniones y percepciones del de los usuarios y del personal administrativo del Instituto, a través de métodos de investigación cuantitativa (encuestas cara a cara) y cualitativa (grupos de enfoque y entrevistas a profundidad).

Los servicios requeridos le permitirán al Instituto lograr los objetivos centrales siguientes:

Concepto A

- Conocer las opiniones y percepciones que las personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS, tienen sobre la calidad de la atención recibida.

Concepto B

- Diseñar instrumentos de recolección de datos para personal administrativo de las subdelegaciones para ser utilizados en un estudio cuantitativo posteriormente.
- Conocer las opiniones y percepciones del personal administrativo en las subdelegaciones sobre la calidad de la atención, tiempos de espera, trato, comunicación del personal, condiciones y seguridad de las instalaciones, entre otros temas.
- Identificar posibles obstáculos que inciden la prestación de servicios calidad por parte del Instituto, en sus subdelegaciones.

## 2. Descripción amplia y detallada de los servicios requeridos

### 2.1. Cobertura geográfica de los servicios requeridos Partida Única

**Concepto A**

Los servicios deberán prestarse en los 35 Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada del IMSS: Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Coahuila, Colima, Chiapas, Chihuahua, Durango, CDMX Norte, CDMX Sur, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Estado de México Oriente, Estado de México Poniente, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo,


Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx
2022 Ricardo Flores Magón

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz Norte, Veracruz Sur, Yucatán y Zacatecas.

**Concepto B**

Los servicios deberán prestarse en la república mexicana, realizando al menos un grupo de enfoque y una entrevista a profundidad, en al menos una ciudad de cada una de las diferentes regiones del país:

| Región | Delegación |
|---|---|
| Centro | Guerrero |
| | México Oriente |
| | México Poniente |
| | Morelos |
| | Norte D. F. |
| | Querétaro |
| | Sur D. F. |
| Norte | Aguascalientes |
| | Chihuahua |
| | Coahuila |
| | Durango |
| | Nuevo León |
| | San Luis Potosí |
| | Tamaulipas |
| | Zacatecas |
| Occidente | Baja California |
| | Baja California Sur |
| | Colima |
| | Guanajuato |
| | Jalisco |
| | Michoacán |
| | Nayarit |
| | Sinaloa |
| | Sonora |





2022 Ricardo Flores

| Región | Delegación |
|---|---|
| Sur | Campeche |
| | Chiapas |
| | Hidalgo |
| | Oaxaca |
| | Puebla |
| | Quintana Roo |
| | Tabasco |
| | Tlaxcala |
| | Veracruz Norte |
| | Veracruz Sur |
| | Yucatán |

## 2.2 Calendarios de trabajo

### Concepto A y concepto B

El calendario de trabajo se encuentra precisado en el numeral **II.3** del documento "**Términos y condiciones"** relacionado con el presente servicio.

## 2.3 Información que la CIE entregará al licitante ganador para la prestación de los servicios requeridos

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

### *2.3.1 Concepto A*

**a)** La muestra para el levantamiento de encuestas:

- La CIE diseñará el esquema de muestreo para el levantamiento de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios brindados en subdelegaciones del IMSS.



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

2022 Ricardo Flores Magón

- La muestra obtenida será entregada al licitante ganador especificando la dirección y el número de encuestas (tamaño de muestra) que se levantarán por subdelegación.

**b)** El manual de levantamiento dirigido a los coordinadores regionales, los supervisores de campo y encuestadores, en el que se detallará la metodología aplicable, en formato electrónico en Word (.docx).

**c)** El formato de no respuesta a requisitar, en formato de Excel (.xlsx).

**d)** El formato de incidencias aplicable en campo, en formato de Excel (.xlsx).

**e)** El catálogo de variables, en formato de Excel (.xlsx) para la construcción de las bases de datos.

**f)** El cuestionario para aplicarse.

**g)** La plantilla en formato Power Point (.pptx) a utilizarse para la elaboración del reporte de resultados ejecutivo.

La información antes detallada se entregará personalmente al proveedor al que se le adjudique el servicio, previo al inicio del levantamiento.

### *2.3.2 Concepto B*

**a)** La propuesta de guía de entrevistas.

**b)** La propuesta de guías de tópicos.

**c)** El perfil de los participantes de los grupos de enfoque y de las entrevistas a profundidad, así como la selección de las plazas en las cuales se realizarán.





2022 Ricardo Flores

La información detallada en los incisos a), b) y c) se entregará personalmente al proveedor al que se le adjudique el servicio a más tardar 5 días hábiles posteriores al fallo.

Toda la información antes descrita, relativa a los conceptos A y B se entregará al licitante ganador en el domicilio de la CIE ubicado en Toledo 10, Piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, en México, CDMX, en un horario de 9:30 a 17:00 horas, previa coordinación con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5238-2700 extensión 11429.

## 2.4 Generación y características de la información a levantar

### *2.4.1 Concepto A (encuestas cara a cara)*

La muestra para el levantamiento se distribuye en aproximadamente **49 subdelegaciones** localizadas en las **35 OOAD** del IMSS y de manera preliminar contempla el levantamiento de un mínimo de **3,556** y un máximo de **3.951 encuestas cara a cara**.

### *2.4.2 Concepto B (grupos de enfoque y entrevistas a profundidad)*

Se realizarán 11 grupos de enfoque, de 6 a 10 personas cada uno, los cuales se llevarán a cabo en diferentes ciudades del país y con diferentes perfiles de personal administrativo de las subdelegaciones del IMSS; lo anterior será determinado por la CIE, de acuerdo con el numeral 2.3. del presente Anexo Técnico. Las fechas y horarios para la realización de dichos grupos deberán ser aceptados y avalados por la CIE.

Se realizarán 12 entrevistas a profundidad, con subdelegados seleccionados por la CIE de acuerdo con el numeral 2.3. Las fechas y horas para la realización de las entrevistas deberán ser aceptados y avalados por la CIE.

Cada grupo de enfoque se realizará con personal administrativo de al menos dos subdelegaciones diferentes, de la misma localidad/municipio/ciudad u OOAD, en instalaciones adecuadas proporcionadas por el licitante ganador. Las entrevistas a profundidad se realizarán en algunas de las subdelegaciones de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



adscripción del personal administrativo que participe en los grupos de enfoque, o en una subdelegación distinta en la misma localidad/municipio/ciudad u OOAD en instalaciones adecuadas proporcionadas por el licitante ganador; lo anterior de acuerdo con la selección de subdelegaciones finales para el estudio que realice la Coordinación de Investigación Estratégica.

## 2.5 Instrumentos de recolección de información

### *2.5.1 Concepto A*

El cuestionario tendrá las siguientes características:

| Tiempo máximo de duración (aproximado) | Máximo de preguntas abiertas |
|---|---|
| 15 minutos | 10% |

Por otra parte, en el formato de no respuesta se registrará la información de los(as) usuarios(as), parte de la población objetivo, que por cualquier motivo no respondieron la encuesta o la interrumpieron antes de completarla; es decir:

**a.** Las personas, parte de la población objetivo, que fueron contactadas o interceptadas, pero que no fueron encuestadas (porque no disponían de tiempo suficiente, estaban físicamente impedidas para responder, no les interesaba participar, etc.).

**b.** Las personas que iniciaron la encuesta pero que en algún momento de la misma la cortaron y no la concluyeron (encuestas incompletas o interrumpidas).

El llenado del formato de no respuesta es obligatorio y tendrá que adecuarse a la metodología establecida en el manual de levantamiento elaborado por la CIE, y dirigido a coordinadores regionales, supervisores de campo y encuestadores.

### *2.5.2 Concepto B*



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

2022 Ricardo Flores

**a. Guía de tópicos**

La CIE elaborará la(s) guía(s) de tópicos inicial(es) con la(s) cual(es) se llevarán a cabo los grupos de enfoque. En caso de que durante la realización de dichos grupos el proveedor adjudicado detecte algún tema importante que deba ser incluido y/o identifique algún ajuste, deberá enviar la propuesta con la modificación y justificación vía correo electrónico, a la cuenta angeles.lopez@imss.gob.mx con copia al administrador del contrato, para ser autorizado(s) por la CIE.

**b. Guía de entrevista**

La CIE elaborará la guía de entrevista inicial. En caso de que durante la realización de las entrevistas a profundidad el adjudicado detecte algún tema importante que deba ser incluido y/o identifique algún ajuste, deberá enviar la propuesta con la modificación y justificación vía correo electrónico, a la cuenta angeles.lopez@imss.gob.mx con copia al administrador del contrato, para ser autorizado(s) por la CIE.

Se estima una duración máxima de cada grupo de enfoque o entrevita a profundidad sea de dos horas.

**a. Cuestionarios**

Con base en los resultados de los grupos de enfoque y de las entrevistas a profundidad, el licitante ganador deberá elaborar la propuesta de cuestionario enfocado al personal administrativo de subdelegaciones. El cuestionario tendrá las siguientes características:

| Tiempo máximo de duración | Máximo de preguntas abiertas |
|---|---|
| 10 minutos | 10% |

## 2.6 Especificaciones técnicas de los servicios requeridos

Los servicios requeridos consistirán en las siguientes actividades:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



### *2.6.1 Concepto A*

**a. Coordinación y logística de las sesiones de capacitación que se impartirán a los coordinadores regionales, supervisores de campo y encuestadores que participarán en el levantamiento de encuestas.**

- Ponerse en contacto con el personal de la CIE para acordar las sedes, fechas y horarios de las sesiones de capacitación al menos 5 días hábiles antes del inicio de la primera capacitación. Personal de la CIE estará presente físicamente o de manera virtual en todas las sesiones de capacitación.

- Disponer de salones o auditorios, amplios, iluminados, con asientos suficientes y muy bien ventilados, que permitan mantener las medidas de seguridad recomendadas por la Secretaría de Salud ante el Covid-19, tanto para el personal de la CIE como para los encuestadores, supervisores de campo y coordinadores regionales que participarán en el levantamiento de que se trate; dichas instalaciones deberán tener el visto bueno de la CIE al menos 7 días hábiles antes de la realización de la capacitación que corresponda. Así como disponer de medios remotos para el caso de capacitaciones virtuales que en su caso sean autorizadas por la CIE.

- Disponibilidad de material y equipo recomendado para la seguridad sanitaria de todos los participantes de las capacitaciones: filtro sanitario (toma de temperatura y proporcionar alcohol gel al 70%), cubrebocas y alcohol gel al 70% al alcance de los participantes en todo momento; en caso de proporcionar alimentos o bebidas durante los recesos, deberán estar empaquetados en porciones individuales sanitizadas y ser entregados por una persona destinada únicamente para tal fin, la cual deberá cumplir con todas las medidas sanitarias y de higiene en todo momento.

- Contar con el material suficiente, incluido para el personal de la CIE, y equipo necesario para impartir las sesiones de capacitación: micrófonos, laptops o computadoras, proyector, pantalla de proyección, rotafolio, etc.





2022 Ricardo Flores

- Convocar a las sesiones de capacitación a todos los encuestadores, supervisores de campo, coordinadores regionales que participarán en el levantamiento de que se trate.

- Distribuir en forma impresa el manual de levantamiento, el cuestionario y formato de no respuesta entre todos los coordinadores regionales, supervisores de campo y encuestadores que participarán en las capacitaciones del levantamiento de que se trate.

- Elaborar listas para registrar la asistencia de los coordinadores regionales, supervisores de campo y encuestadores que participarán en las capacitaciones del levantamiento de que se trate, las cuales deberán contener:

  - **COORDINADOR(A) GENERAL DEL PROYECTO:** Nombre completo y firma.
  - **COORDINADORES(AS) REGIONALES:** Nombre completo, región bajo su responsabilidad y firma.
  - **SUPERVISORES(AS) DE CAMPO:** Nombre completo, clave del supervisor y firma.
  - **ENCUESTADORES(AS):** Nombre completo, clave del encuestador y firma.

  Las listas de asistencia originales se entregarán al personal de la CIE y la información contenida en ellas deberá ser congruente con lo registrado en la base de datos que entregue el licitante ganador al finalizar el levantamiento.

  Además, deberá entregar la lista de asistencia de las capacitaciones de coordinadores, supervisores y encuestadores, en un archivo Excel, que incluya clave del personal, nombre, apellido paterno, apellido materno, región en la que trabajará durante el levantamiento de la encuesta y sede en la que recibió la capacitación.

  Si alguno de los convocados no tomara la capacitación completa, no podrá participar en el levantamiento de que se trate.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



- Videograbar completas cada una de las sesiones de capacitación, lo que implica que la(s) cámara(s) de video utilizada(s) para tales fines deberá(n) enfocar a los supervisores de campo y encuestadores, especialmente cuando den lectura a las preguntas contenidas en el cuestionario sobre los cuales se les capacite. Estas videograbaciones deberán ser entregadas en medio óptico a la CIE, acompañándolas de las listas de asistencia relacionadas con cada sesión videograbada. Dichas grabaciones deberán ser entregadas en un CD o DVD a más tardar a los 2 días hábiles siguientes al de la fecha de la última sesión de capacitación realizada.

  Al finalizar las sesiones de capacitación, el personal de la CIE se reserva el derecho de evaluar si cada uno de los supervisores de campo y encuestadores convocados, participará en el levantamiento de que se trate, tomando como referente su desempeño durante dichas capacitaciones y auxiliándose de las videograbaciones que se entreguen.

Es importante mencionar, que el personal de la CIE desplegará supervisiones para asegurar la calidad de la información recabada en campo. Por tal motivo, si detectara que alguna persona está participando en el levantamiento, sin acatar la metodología establecida, las medidas sanitarias, y/o sin la habilidad necesaria para aplicar las encuestas, y/o sin haber recibido la capacitación correspondiente, le serán canceladas todas las encuestas que haya levantado o supervisado y por ningún motivo seguirá involucrado en el trabajo en campo. Además de aplicarse las sanciones económicas previstas en los Términos y Condiciones, previo a lo cual la CIE le notificará al proveedor por oficio el incumplimiento en concreto detectado, adjuntando la documentación soporte.

**b. Coordinación, preparación y presentación por escrito de la ruta de levantamiento de encuestas (logística de levantamiento en campo) para los puntos muestrales determinados**

Para cada levantamiento el proveedor deberá:

- Desglosar todos y cada uno de los días de trabajo en campo.





2022 Ricardo Flores

- Definir las rutas o regiones completas del levantamiento de que se trate que permitan identificar los puntos muestrales donde éste inicie y concluya.

La entrega a la CIE de la información detallada en este inciso b) para su revisión y aprobación, y considerada como entregable del servicio (logística de levantamiento en campo), deberá realizarse al menos 6 días hábiles antes del inicio del levantamiento. Lo anterior en virtud de que esta información es indispensable para que la CIE programe supervisiones al trabajo en campo, las cuales se efectuarán sin previo aviso al adjudicado. La aprobación antes referida, se notificará vía correo electrónico por parte del Administrador del Contrato o Área Técnica al Coordinador(a) General del Proyecto.

En caso de que la CIE, a través del Administrador del contrato o Área Técnica, requiera modificaciones, el proveedor deberá entregar la logística de levantamiento en campo a más tardar un día hábil posterior a la recepción del correo enviado por la CIE con la solicitud del(los) cambio(s).

**c. Levantamientos de encuestas**

***c.1. Actividades del personal solicitado***

***c.1.1. Del Coordinador(a) General del Proyecto***

- Participar en al menos una capacitación presencial, y posteriormente en capacitaciones por medios remotos, en caso de ser necesario, siempre que así lo autorice la CIE.

- Mantener comunicación diaria con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5238-2700 extensión 11429 o bien por vía correo electrónico en la cuenta: angeles.lopez@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato) durante todo el periodo del levantamiento, para reportar incidencias o cualquier otra información importante.

- Coordinar el levantamiento en campo, debiendo asignar: rutas o regiones de levantamiento validadas por la CIE a los coordinadores regionales, número de contactos para cada

región, puntos muestrales, 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 establecidos por la CIE en este documento, en términos y condiciones y en el manual de levantamiento que se entregue al proveedor ganador, asimismo, cuando algún evento pueda afectar el desarrollo del levantamiento, deberá informar a la CIE mediante correo electrónico a la cuenta: angeles.lopez@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato y de ser el caso incluyendo el soporte documental).

- Enviar diariamente un informe sobre el número de encuestas efectivas y de no respuesta obtenidas en el día del levantamiento inmediato anterior en cada uno de los puntos muestrales, vía correo electrónico a la cuenta angeles.lopez@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato); dicha entrega se realizará en días hábiles. Adicionalmente, deberá entregar en impreso al administrador del contrato el concentrado de dichos reportes a más tardar al día hábil siguiente al último del levantamiento de que se trate.

- Enviar diariamente un informe sobre las incidencias de campo o cualquier otra información relevante obtenida en el día del levantamiento inmediato anterior, vía correo electrónico en la cuenta angeles.lopez@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato); dicha entrega se realizará en días hábiles. Adicionalmente, deberá entregar en impreso al administrador del contrato el concentrado de dichos reportes a más tardar al día hábil siguiente al último del levantamiento de que se trate.

- Avisar con 48 horas de anticipación sobre cualquier cambio en la ruta del levantamiento de que se trate o en las fechas de levantamiento en los diferentes puntos muestrales, para conocimiento y aprobación de la CIE, a la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5238-2700 extensión 11429 y/o a la cuenta angeles.lopez@imss.gob.mx

(con copia al administrador del contrato); tratándose de caso fortuito o de fuerza mayor deberá informar a la CIE de dichos eventos de forma inmediata (en cuanto tenga conocimiento de los mismos), adjuntando la evidencia que soporte su dicho.

### *c.1.2. De los(as) coordinadores(as) regionales de campo*

- Participar en al menos una capacitación presencial, y posteriormente en capacitaciones por medios remotos, en caso de ser necesario, siempre que así lo autorice la CIE.

- Reportar al coordinador general las incidencias en campo o cualquier otra información relevante.

- Coordinar el levantamiento de campo en la región que les corresponda, debiendo asignar: rutas de levantamiento validadas por la CIE a los supervisores de campo y encuestadores, número de contactos en cada punto muestral, rutas de acceso y demás información que consideren conveniente.

- Asegurarse que los supervisores de campo y los encuestadores cuenten con todo el material necesario para realizar las encuestas (impreso y electrónico -cuando sea el caso-), así como cubrebocas suficientes, alcohol en gel y un termómetro por cada equipo de campo, y que permanezcan de forma continua en la subdelegación.

- Garantizar que el levantamiento de las encuestas en la región bajo su cargo se realice con calidad y oportunidad, lo que implica asignar cargas de trabajo a supervisores de campo y encuestadores de acuerdo con el calendario de trabajo establecido por la CIE y monitorear al personal, para que den cumplimiento a la metodología descrita en el manual de levantamiento.

- Dar seguimiento al estado de salud del equipo encuestador y en caso de detectar a alguna persona con algún síntoma propio de Covid-19 (dolor de cabeza, dolor de garganta, fiebre, estornudos, flujo nasal, dolor corporal, etc.) retirarlo del

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



trabajo de campo y reportarlo de inmediato al Coordinador general del proyecto.

- Asegurarse de que el número máximo de encuestadores por cada supervisor de campo sea de cinco, de lo contrario, si la CIE detecta el incumplimiento de este estándar, podrá cancelar el levantamiento del punto muestral en el que el equipo se encuentre encuestando en ese momento y de aquellos en los que dicho equipo haya trabajado, y se le aplicará al proveedor la deductiva correspondiente.

### *c.1.3. De los(as) supervisores(as) de campo del proyecto*

- Participar en al menos una capacitación presencial, y posteriormente en capacitaciones por medios remotos, en caso de ser necesario, siempre que así lo autorice la CIE.

- 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 las subdelegaciones, domicilio, localidades donde se encuentran, fechas de levantamiento, rutas de acceso y medios de transporte.

- Mantener la información sobre las rutas de levantamiento en estricta confidencialidad; es decir, no deberán entregar dicha información a personas ajenas al levantamiento y ajenas a la Dirección de Planeación Estratégica Institucional, aun siendo personal del IMSS.

- Al llegar a la subdelegación verificar el estado de salud de cada uno de los integrantes del equipo de encuestadores y el propio mediante la toma de temperatura y verificación de la no existencia de algún síntoma relacionado con Covid-19 (dolor de cabeza, dolor de garganta, fiebre, estornudos, flujo nasal, dolor corporal, etc.) y dar seguimiento durante todo el día de levantamiento. En caso de detectar a alguna persona con alguno de los síntomas mencionados, retirarlo del trabajo de campo y reportarlo de inmediato al Coordinador regional.





2022 Ricardo Flores

- El día del levantamiento deberán llegar con al menos 30 minutos de anticipación al inicio de la jornada de servicio, a fin de verificar el estado de salud del equipo, mencionado en el punto anterior, y posteriormente presentarse en la dirección de la subdelegación para mostrar el oficio que ampara su estancia y labor a desempeñar. Asimismo, deberán solicitar el sello de la subdelegación, el cual deberá indicar la hora en que el equipo inició el levantamiento de encuestas.

- Una vez cumplido este protocolo, deberán dirigir al equipo de encuestadores para iniciar el levantamiento.

- Asegurarse que el equipo de encuestadores cumpla con la metodología señalada por la CIE: selección adecuada de población objetivo de acuerdo con la muestra previamente entregada, lectura fluida y clara, registro de no respuesta, etc.

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

- Llevar material impreso suficiente, esto es, los cuestionarios a aplicar a las personas usuarios(as) al momento de levantar las encuestas; en el supuesto de que el levantamiento se efectúe con dispositivos móviles únicamente deberán llevar 5 ejemplares del cuestionario a utilizar y un formato de no respuesta por cada uno de los encuestadores asignados.

- Al momento de estar supervisando el trabajo de los encuestadores, los(as) supervisores(as) deberán estar con buena presentación y debidamente identificados con la credencial vigente expedida por el licitante ganador del servicio, con fotografía, sellada y firmada, misma que deberán portar en un lugar visible.

- Vigilar que en todo momento el equipo de encuestadores cumpla con las medidas sanitarias establecidas.

- Permanecer de forma continua en la subdelegación. El levantamiento se llevará a cabo durante al menos **un día**

**típico** de servicio, esto es en general de 8 am a 4 pm, de lunes a viernes, cumpliendo con las características metodológicas establecidas en el manual diseñado para tales fines y aquellas señaladas durante las sesiones de capacitación. En caso de existir delegaciones en zonas de alto riesgo, el horario de levantamiento podrá modificarse previa autorización de la CIE.

- Solicitar el sello de la subdelegación al finalizar la jornada, el cual deberá indicar la hora en que el equipo finalizó el levantamiento de encuestas.

### *c.1.4. De los(as) encuestadores(as) del proyecto*

#### *c.1.4.1. Concepto A*

- Participar en al menos una capacitación presencial, y posteriormente en capacitaciones por medios remotos, en caso de ser necesario, siempre que así lo autorice la CIE.

- 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 subdelegación a visitar, fecha de levantamiento, rutas de acceso y medios de transporte.

- Llegar el día del levantamiento con al menos 20 minutos de anticipación al inicio de su jornada, según lo establecido en el manual de levantamiento, a la subdelegación donde realizarán su labor y reportarse con su supervisor de campo.

- Reportar a su supervisor(a) cualquier malestar o síntoma propio de Covid-19 (dolor de cabeza, dolor de garganta, fiebre, estornudos, flujo nasal, dolor corporal, etc.) previo al inicio del levantamiento o durante la jornada laboral.

- Aplicar en todo momento las medidas sanitarias establecidas.



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

2022 Ricardo Flores

- Ubicarse a la salida de la subdelegación, según lo indique el manual de levantamiento, y lejos del personal que labora en ella, evitando obstaculizar el tránsito de las personas y/o las salidas de emergencia.

- Abordar únicamente a las personas usuarias que formen parte de la población objetivo, y que hayan concluido su visita a esa subdelegación (no está permitido encuestar a personas que estén en salas de espera aguardando su turno para ser atendidas, en la fila del MORAI, etc.).

- Permanecer de forma continua en la subdelegación. El levantamiento se llevará a cabo durante al menos **un día típico** de servicio, esto es de 8 am a 4 pm, de lunes a viernes, cumpliendo con las características metodológicas establecidas en el manual diseñado para tales fines y aquellas señaladas durante las sesiones de capacitación. En caso de existir subdelegaciones en zonas de alto riesgo, el horario de levantamiento podrá modificarse previa autorización de la CIE.

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

- La población que deberán contactar para el ***Concepto A*** son las personas usuarias que hicieron uso de los servicios de las subdelegaciones; independientemente de que conteste o no la encuesta, cada contacto constituye en sí mismo un registro para las bases de datos:

    - Encuesta completa: Las respuestas deberán registrarse en el cuestionario.

    - Encuesta incompleta o rechazo: Se deberá llenar el formato de no respuesta.

### *2.6.1 Concepto B*

El licitante ganador deberá:

**a. Coordinación y logística**

- Entregar a la CIE el calendario con la planeación (sedes, fechas y horarios) de los grupos de enfoque y de las entrevistas a profundidad, a más tardar 10 días hábiles después de haber recibido la información que se indica en el numeral 2.3, por parte de la CIE, y al menos 5 días hábiles antes del inicio del primer grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad.

- Realizar el reclutamiento de las personas que participarán en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, con base en los perfiles indicados por la CIE.

- Coordinar la logística de los grupos de enfoque (con 6 a 10 participantes) y de las entrevistas a profundidad de acuerdo con el calendario entregado a la CIE.

Para el reclutamiento del personal que participará en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, la Coordinación de Investigación Estratégica apoyará al licitante ganador en algunas gestiones y con un escrito que respalde el estudio. Dicho escrito podrá anexarse a la invitación a participar en los grupos de enfoque y entrevistas que deberá realizar el licitante ganador al personal seleccionado. Es responsabilidad del licitante ganador dar seguimiento y confirmar la participación de las personas seleccionadas.

**b. Realización de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad**

- Llevar a cabo los grupos de enfoque (con 6 a 10 participantes) y las entrevistas a profundidad de acuerdo con los lineamientos establecidos por la CIE, con participantes que cumplan los perfiles definidos por la CIE, con base a la guía de





2022 Ricardo Flores

tópicos o la guía de entrevista, en las fechas y horarios, avalados por la CIE.

- Informar de la inclusión o exclusión de algún punto de la guía de tópicos o guía de entrevista durante la realización de los grupos de enfoque y de las entrevistas a profundidad, con su respectiva justificación, para ser avalada por la CIE.

- Video-grabar y/o audio-grabar cada uno de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad.

- Transmisión en tiempo real de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad para la supervisión de su realización por parte del personal de la CIE.

- Los grupos de enfoque se podrán realizar de manera virtual unicamente en las sedes que se encuentren en estados de la república con semáforo de riesgo epidémico (Semáforo Covid-19) en color rojo (https://coronavirus.gob.mx/semaforo/), previa autorización de la CIE. En esos casos se deberán entregar forzosamente la(s) videograbación(es), por lo que el proveedor deberá asegurarse de que los participantes se encuentren en lugares aptos para llevar a cabo los grupos (lugar sin ruidos ni distracciones, buen audio, buena conexión, con cámara abierta todo el tiempo de todos los participantes y del moderador, etc). La videograbación deberá ser de buena calidad (audio en óptimas condiciones sin distorciones de ambiente ni del equipo) y sin editar.

- En caso de que el semáforo epidemiológico mencionado no esté siendo actualizado o utilizado como herramienta por parte de las autoridades de salud, el IMSS realizará un análisis de la situación y, en su caso, autorizará la realización de los grupos de enfoque y/o entrevistas a profundidad de manera virtual, prevaleciendo los mismos requisitos: se deberá entregar forzosamente la(s) videograbación(es), por lo que el proveedor deberá asegurarse de que los participantes se encuentren en lugares aptos para llevar a cabo los grupos (lugar sin ruidos ni distracciones, buen audio, buena conexión, con cámara abierta todo el tiempo de todos los participantes, del moderador(a) o entrevistador(a), etc.). La videograbación

deberá ser de buena calidad (audio en óptimas condiciones sin distorsiones de ambiente ni del equipo) y sin editar.

- Las entrevistas a profundidad se podrán realizar de manera virtual previa autorización de la CIE. En esos casos se deberán entregar forzosamente la(s) videograbación(es), por lo que el proveedor deberá asegurarse de que los participantes se encuentren en lugares aptos para llevar a cabo las entrevistas a profundidad (lugar sin ruidos ni distracciones, buen audio, buena conexión, con cámara abierta todo el tiempo de los participantes y del entrevistador). La videograbación deberá ser de buena calidad (audio en óptimas condiciones sin distorciones de ambiente ni del equipo) y sin editar.

**c. Análisis de la información y presentación de resultados**

- Realizar el análisis de la información obtenida en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y elaborar un reporte completo (con la metodología y el detalle de todos los hallazgos y resultados) y un reporte ejecutivo.

- Elaborar la propuesta de cuestionario para personal administrativo.

**d. Actividades del personal solicitado**

**e.1. Coordinador(a) general del proyecto**

- Mantener comunicación diaria con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5552382700 extensión 11429 o bien vía correo electrónico en la cuenta: angeles.lopez@imss.gob.mx durante todo el periodo de realización de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, para reportar incidencias o cualquier otra información importante.

- Coordinar la logística y realización de todas las etapas del servicio y asegurarse de llevar a cabo las entregas a la CIE, de acuerdo con lo descrito en el numeral 4 del presente Anexo





2022 Ricardo Flores

Técnico, con base en los tiempos y las características establecidas en el presente documento.

- Supervisar que los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad se ajusten a los lineamientos presentados por el licitante ganador y avalados por la CIE.

- Coordinar la elaboración de la propuesta de cuestionario.

**e.2. Moderador(a)**

- Responsable de moderar los grupos de enfoque.
- Realizar el análisis de la información obtenida.

**e.3. Entrevistador(a)**

- Responsable de llevar a cabo las entrevistas a profundidad.
- Realizar el análisis de la información obtenida.

**e.3. Analista**

- Responsable de tomar las notas en los grupos de enfoque y en las entrevistas a profundidad.
- Apoyar en el análisis de la información obtenida.

**e.4. Experto(a) en diseño de instrumentos de recolección de información**

- Responsable de la elaboración de la propuesta final de cuestionario.

**e. Reposición de grupos de enfoque y entrevistas a profundidad**

El personal de la CIE llevará a cabo supervisiones para asegurar la calidad de la información recabada en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. Por tal motivo, si detectara que alguna persona está participando en un grupo de enfoque o entrevista a profundidad sin cumplir con el perfil establecido previamente, que el número de personas que participan en el grupo sea menor a 6 personas, o detecta cualquier irregularidad, el grupo de enfoque o entrevista a profundidad correspondiente

será invalidada y deberá volver a programarse dentro del periodo de prestación del servicio establecido en el calendario de trabajo, sin que cause un costo adicional al IMSS.

**f. Análisis de los datos recabados en el desarrollo de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad**

**f.1. Video-grabaciones y/o audio-grabaciones**

- Todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad presenciales deberán ser video-grabadas y/o audio-grabadas; dichas grabaciones deberán ser entregadas en CD o DVD a la CIE, con sus transcripciones correspondientes.

- Se deberá anexar un catálogo que identifique y relacione el nombre de cada grabación, con la fecha y la plaza en la que se realizaron los grupos de enfoque y/o entrevistas a profundidad correspondientes.

- En el caso de los grupos de enfoque o entrevistas a profundidad que previa autorización de la CIE se hayan realizado de manera virtual, se deberá entregar forzosamente las videograbaciones, las cual es deberán ser de buena calidad, es decir, con imagen y audio en óptimas condiciones (sin distorciones de ambiente ni del equipo) y sin editar, y con las características establecidas en el inciso c de este numeral.

Tanto las grabaciones como las transcripciones deberán ser entregadas a más tardar 12 días hábiles posteriores al último grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad.

**f.2. Reportes de resultados**

- El reporte completo deberá detallar la metodología del análisis del estudio, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, además de los resultados y todos los hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en dichas sesiones, el cual se entregará máximo 12





2022 Ricardo Flores

días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.

- El reporte ejecutivo deberá contener el resumen de la metodología de análisis empleada, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y los principales hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en las sesiones, el cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.

- Propuesta final de cuestionario, la cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad.

### 2.7 Especificaciones en materia programática y presupuestaria.

El servicio a contratar se encuentra contemplado en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del IMSS (PAAAS) para el ejercicio fiscal 2022, sus importes se encuentran comprometidos en la cuenta PREI Millenium 42062413 y partida presupuestal 33104 "Otras asesorías para la operación de programas", con clave del Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCoP) 33100002 "Asesorías para la Operación de Programas".

## 3. Supervisión al trabajo de campo

### *3.1. Trabajo de supervisión Concepto A y Concepto B*

El licitante ganador deberá implementar una estrategia para asegurarse de que el equipo encargado del reclutamiento y realización de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad cumpla con la metodología avalada por la CIE. De lo contrario se podrá cancelar el grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad para su reposición, solicitar el cambio del moderador y/o analista, e incluso requerir la reposición de los grupos de enfoque y/o entrevistas anteriores en las que haya participado dicho personal. La reposición de dichos grupos y/o entrevistas a profundidad,

deberá realizarse dentro del periodo de prestación del servicio establecido en el calendario de trabajo, sin que cause un costo adicional al IMSS.

### *3.2. Reporte de incidencias Concepto A y concepto B*

El licitante ganador deberá reportar a la CIE, de forma inmediata, las incidencias, obstáculos u anomalías presentadas durante el levantamiento de información del concepto que se trate, así como las modificaciones al calendario de trabajo o cualquier otra que consideren necesaria, al teléfono 52-38-27-00 ext. 11429. Además, deberá comunicarlas diariamente vía correo electrónico a la cuenta: angeles.lopez@imss.gob.mx.

### *Concepto A*

El reporte deberá contener como mínimo la siguiente información: día, hora, OOAD, punto muestral de la incidencia, breve descripción, resolución, persona que reporta del licitante ganador y persona de la CIE a quien le reportaron dicha incidencia. El formato que se sugiere es el siguiente:

| CVE_OOAD | OOAD | ID subdelegación | Subdelegación | Fecha | Hora | Id incidencia | Descripción de incidencia | Emisor del reporte de la incidencia | Persona de la CIE a quien le reportaron | Solución |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 06 | Chihuahua | 075 | 4 Guerrero | 18/09/2022 | 15:35 horas | 06-01 | Inicio tardío del levantamiento por impedimento del administrador | Licitante Ganador Sr. Lucio Hernández | Colocar Nombre Completo | Los encuestadores mostraron oficio de levantamiento, la CIE llamó a la subdelegación para solicitar la autorización y se inició el levantamiento |

***Concepto B***

El reporte deberá contener como mínimo la siguiente información: día, hora, número de grupo de enfoque o entrevista, sede, breve descripción de la situación, resolución, persona que reporta del licitante ganador y persona de la CIE a quien le reportaron dicha incidencia. El formato que se sugiere es el que se desglosa a continuación:

| Núm. GE o Entrevista | Sede | Fecha | Incidencia | Persona que reporta | Hora del reporte de la incidencia | Persona de la CIE a quien le reportaron | Solución |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MS-G-01 | CDMX | 03/05/2022 | No se tiene el número mínimo de participantes | Nombre completo | 8:15 horas | Nombre Completo | Se planteó esperar 15 minutos para tratar de localizar a las personas convocadas o esperar a que llegaran las personas adicionales que fueron citadas. A las 8:45 se completó el número de participantes |

## 4. Productos requeridos del proveedor del servicio y requerimientos específicos de los entregables

### *4.1 Concepto A*

Para el levantamiento del ***Concepto A,*** el proveedor deberá entregar lo siguiente:

- **Logística de levantamiento en campo**, la cual deberá ser entregada al menos 6 días hábiles antes del inicio del levantamiento de las encuestas cara a cara.

- **Base de datos final**

La base de datos deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

**a) Formato**

- La base de datos del levantamiento deberá presentarse en medio magnético, en formato STATA o SPSS. La entrega deberá ser con un CD debidamente identificado y rotulado con documento que especifique detalladamente lo que se presenta, número total de contactos, número de encuestas exitosas (efectivas) y de encuestas rechazadas o incompletas.

**b) Estructura**

La base de datos se estructurará atendiendo los siguientes puntos:

- 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 OOAD; columna 3 – clave de OOAD, y así sucesivamente hasta tener todas y cada una de las variables).

- Los nombres de las variables se referirán al nombre que viene entre corchetes en los cuestionarios y en el formato de no respuesta, las cuales estarán detalladas en el catálogo de variables que la CIE entregará al licitante ganador.

- Dentro de las mismas bases de datos se deberán incluir las variables correspondientes a los formatos de no respuesta.

- En el caso de las preguntas abiertas, se deberán crear dos variables: la primera de ellas, deberá tener una codificación de las opciones de respuesta; es decir englobará en una respuesta las opciones que sean similares, y la segunda deberá contener las respuestas textuales de los encuestados.

- Para las preguntas abiertas se debe realizar un catálogo en formato de texto (.txt) u hoja de datos de Excel (.xlsx) teniendo en la primera columna el número de la categoría





2022 Ricardo Flores

que se le asignó a la opción de respuesta, en la segunda columna la etiqueta de la categoría y en la tercer columna la trascripción completa de la respuesta, tal cual la dijo la persona usuaria, cada una de ellas deberá tener asociado el número de folio y la clave de la subdelegación que le corresponda.

- La base de datos deberá ser entregada con etiquetas para las variables y todas sus categorías de respuesta.

**c) Validación**

- La base de datos deberá estar validada; es decir, se deben respetar los filtros y pases incluidos en los cuestionarios y en las respuestas de las preguntas cerradas deben anexarse únicamente las categorías que contienen los cuestionarios, las respuestas de las preguntas abiertas deberán estar completas y correctamente codificadas, todas las variables y respuestas contenidas en la base de datos deberán estar etiquetadas.

- No se dará por aceptado el servicio si, en las bases de datos finales, el proveedor no cubre de manera global cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecida en el numeral **2.4.1** (es decir 10,800) y si no cubre cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por subdelegación establecida en la muestra que le será proporcionada al licitante que resulte adjudicado, de acuerdo con lo indicado en el inciso **a)** del numeral **2.3.1**.

**d) Plazo de Entrega**

- La base de datos final deberá entregarse a más tardar a los 5 días hábiles posteriores al último día de levantamiento.

- **Reporte de resultados (completo y resumen ejecutivo),** que el licitante ganador realizará con la Base de Datos que le sea entregada, con los factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE. Para la elaboración de estos reportes de resultados, el licitante ganador deberá entregar una propuesta,

con el formato y los temas mínimos que incluirá, para el Vo. Bo. de la CIE, al menos 3 días hábiles antes de que concluya el levantamiento de información.

Los reportes deberán cumplir como mínimo con lo siguiente:

**a) Formato**

- El reporte completo deberá de presentarse en medio magnético, en formato Word (.docx). La entrega deberá ser en CD debidamente identificado y rotulado con documento que especifique detalladamente lo que presenta.
- El reporte ejecutivo deberá presentarse en medio magnético, en formato Power Point (.pptx) utilizando la plantilla entregada por las CIE. La entrega deberá ser en CD debidamente identificado y rotulado con documento que especifique detalladamente lo que presenta.

**b) Estructura**

- El reporte completo deberá contener, al menos los temas avalados por la CIE, y los resultados deberán presentarse con desglose nacional, regional y por nivel de atención.
- El reporte ejecutivo con los principales hallazgos, con desglose nacional, regional y por nivel de atención.

**c) Plazo de entrega**

- El reporte completo y el reporte ejecutivo deberán entregarse por el licitante ganador a más tardar a los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la Base de Datos, con los factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE.

### *4.2 Partida Única, Concepto B*

- Documento con la propuesta de las sedes, fechas y horarios en las que se distribuirán los grupos de enfoque y las entrevistas a

profundidad, así como el perfil de los participantes en cada una de ellas en formato electrónico Word (.docx), para ser avalada por la CIE, a más tardar 10 días hábiles después de haber recibido la información que se indica en el numeral 2.3, por parte de la CIE, y al menos 5 días hábiles antes del inicio del primer grupo de enfoque o entrevista a profundidad.

- Video-grabaciones y/o audio-grabaciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad presenciales en formato de video y/o audio, según corresponda, las cuales se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad. Dichas grabaciones deberán cubrir toda la duración de cada grupo de enfoque o entrevista a profundidad (omitiendo los datos personales de los participantes), y el audio deberá ser claro.

- Videograbaciones de los grupos de enfoque y/o entrevistas a profundidad, que previa autorización de la CIE se hayan realizado de manera virtual, las cuales deberán ser de buena calidad, es decir, con imagen y audio en óptimas condiciones (sin distorciones de ambiente ni del equipo) y sin editar, y con las caracteríasticas establecidas en el numeral 2.6., que se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último gruó de enfoque o entrevista a profundidad.

- Transcripciones de las grabaciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad en formato electrónico en Word (.docx). Además, se deberá anexar un catálogo que identifique y relacione el nombre de cada grabación y transcripción con la fecha y la plaza en la que se realizó el grupo de enfoque y entrevista a profundidad correspondiente, en formato electrónico en Excel (.xlsx), las cuales se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo y/o entrevista a profundidad.

- Documento que contenga el reporte completo con el detalle de la metodología del análisis, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, además de los resultados y todos los hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. Dicho reporte deberá ser elaborado en formato electrónico en Word (.docx), el cual se

entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo o entrevista a profundidad.

- Documento con el reporte ejecutivo que contenga el resumen de la metodología de análisis, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y los principales hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida. Dicho reporte deberá elaborarse en formato electrónico en Power Point (.pptx) y se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.

- Propuesta final de cuestionario, en formato electrónico en Word (.docx), el cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización de la útima microsesióm y/o entrevista a profundidad.

## 5. Requerimientos mínimos de estructura y recursos del licitante ganador del servicio

Para la realización del servicio, el licitante ganador deberá cumplir como mínimo con los siguientes elementos:

### *5.1. Personal requerido que participará en la prestación del servicio requerido para ambos conceptos*

El licitante ganador requiere contar con el siguiente personal:

**a) Un(a) Coordinador(a) General del Proyecto**

**Perfil**

- Mínimo nivel Maestría en Estadística, Mercadotecnia, Administración, Antropología, Sociología o Maestrías en las ramas de físico-matemáticas, Ciencias Sociales o Humanidades.
- Experiencia mínima comprobable de **3 años** siendo coordinador(a) de estudios de opinión cualitativos y **3 años** siendo coordinador(a) de cuantitativos.

**Requisitos**

- Copia simple del currículum vitae.
- Copia simple del título o cédula profesional a nivel maestría o bien en su defecto del certificado oficial de terminación de estudios con un avance del 100% de los créditos de la maestría cursada.
- Dichos estudios deberán tener reconocimiento oficial por parte de las autoridades educativas mexicanas.
- Constancia de empleo emitida por el empleador actual o empleador(es) anterior(es) y/o cliente con las cuales acredite su experiencia mínima de **3 años**, específicamente como Coordinador General de Proyecto en estudios cualitativos y de **3 años**, específicamente como Coordinador General de Proyecto en estudios cuantitativos.
- Copia simple de constancias, certificaciones o diplomas de cuando menos un curso, taller o diplomado realizado en análisis de información cuantitativa, estadística, elaboración de reportes o informes de resultados o afín.

**Funciones**

- Enlace entre el licitante ganador y la CIE.
- Coordinación del equipo de trabajo.
- Responsable de reportar la información relativa al avance de los trabajos a la CIE.
- Responsable final de cada uno de los entregables.
- Responsable de coordinar y supervisar el análisis de la información obtenida.
- Responsable de realizar la entrega del servicio a la CIE, en tiempo y forma, con base a lo establecido en el presente Anexo Técnico.

**b) Tres Coordinadores(as) Regionales del Proyecto**

**Perfil**

- Mínimo nivel Preparatoria o Bachillerato terminado o Carrera Técnica.
- Experiencia mínima comprobable de **3 años** en la organización de la logística de levantamiento de encuestas y seguimiento del trabajo del(los) equipo(s) de campo asignado(s).



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

2022 Ricardo Flores Magón

**Requisitos**

- Copia simple de su currículum vitae.
- Copia simple de su certificado de estudios a nivel mínimo de preparatoria o bachillerato o bien en su caso certificado de estudios oficial o diploma de la carrera técnica realizada.
- Dichos estudios deberán tener reconocimiento oficial por parte de las autoridades educativas mexicanas.
- Constancia de empleo emitida por el empleador actual o empleador(es) anterior(es) y/o cliente con las cuales acredite su experiencia mínima de **3 años** específicamente realizando actividades de organización de la logística de levantamiento de encuestas y seguimiento del trabajo del(los) equipo(s) de campo asignado(s).

**Funciones**

- Tener comunicación constante con el(la) Coordinador(a) General del Proyecto.
- Coordinación y seguimiento de los equipos de trabajo de la región a cargo.
- Responsable de reportar la información relativa al avance de los trabajos al(a la) Coordinador(a) General del Proyecto.

**c) Un(a) responsable de Consolidación de Bases de Datos**

**Perfil**

- Mínimo nivel Licenciatura terminada en cualesquiera de las siguientes carreras: ingeniería en sistemas, ingeniería en computación, ciencias de la computación, matemáticas, matemáticas aplicadas, ingeniería matemática, informática, ciencia de datos, actuaría o estadística.
- Experiencia mínima comprobable de **1 año** realizando cada una de las 3 actividades siguientes: diseño, construcción y consolidación de bases de datos.

**Requisitos**

- Copia simple del currículum vitae.
- Copia simple del título o cédula profesional de Licenciatura.
- Dichos estudios deberán tener reconocimiento oficial por parte de las autoridades educativas mexicanas.
- Copia simple de la constancia de empleo emitida por el empleador actual o empleador(es) anterior(es) y/o cliente con

la cual acredite su experiencia mínima de **1 año** realizando específicamente cada una de las 3 actividades siguientes: diseño, construcción y consolidación de bases de datos.
- Copia simple de constancias, certificaciones o diplomas de cuando menos un curso, taller o diplomado realizado en manejo y/o construcción de bases de datos o temas relacionados con bases de datos.

**Funciones**
- Enlace entre el licitante ganador y la CIE para este tema.
- Coordinar la consolidación de las bases de datos.
- Implantación de acciones y distribución de recursos necesarios para la consolidación de la base de datos.
- Responsable final de la validación de las bases de datos.

**d) Un(a) moderador(a)**

**Perfil**
- Mínimo nivel Licenciatura en Psicología, Mercadotecnia, Antropología, Sociología, Administración o afín en la rama de Ciencias Sociales o Humanidades.
- Amplio conocimiento en estudios cualitativos.
- Experiencia mínima comprobable de **1 año** moderando grupos de enfoque y analizando la información obtenida.

**Requisitos**
- Copia simple del currículum vitae.
- Copia simple del título o cédula profesional de Licenciatura.
- Copia simple de la constancia de empleo emitida por su empleador que acredite su experiencia moderando grupos de enfoque y analizando la información obtenida.

**Funciones**
- Responsable de moderar los grupos de enfoque.
- Realizar el análisis de la información obtenida.



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**e) Un(a) entrevistador(a)**

**Perfil**

- Mínimo nivel Licenciatura en Psicología, Mercadotecnia, Antropología, Sociología, Administración o afín en la rama de Ciencias Sociales o Humanidades.
- Amplio conocimiento en estudios cualitativos.
- Experiencia mínima comprobable de **1 año** realizando entrevistas a profundidad y analizando la información obtenida.

**Requisitos**

- Copia simple del currículum vitae.
- Copia simple del título o cédula profesional de Licenciatura.
- Copia simple de la constancia de empleo emitida por su empleador que acredite su experiencia realizando entrevistas a profundidad y analizando la información obtenida.

**Funciones**

- Colaborar en la definición de los perfiles y las plazas para la realización de las entrevistas a profundidad.
- Responsable de realizar las entrevistas a profundidad.
- Realizar el análisis de la información obtenida.

**f) Un(a) analista**

**Perfil**

- Mínimo nivel Licenciatura en Psicología, Mercadotecnia, Antropología, Sociología, Administración o afín en la rama de Ciencias Sociales o Humanidades.
- Amplio conocimiento en estudios cualitativos.
- Experiencia mínima comprobable de **1 año** en el análisis de información de estudios cualitativos.

**Requisitos**

- Copia simple del currículum vitae.
- Copia simple del título o cédula profesional de Licenciatura.





2022 Ricardo Flores

- Copia simple de la constancia de empleo emitida por su empleador que acredite su experiencia en análisis de información de estudios cualitativos.

**Funciones**

- Responsable de tomar las notas en los grupos de enfoque.
- Apoyar en el análisis de la información obtenida.

## 5.2. Recursos materiales

### *5.2.1. Concepto A*

- Disponibilidad de auditorios o aulas adecuadas y el equipo necesario para las sesiones presenciales de capacitación de acuerdo a lo establecido en el numeral **2.6.1.** y en su caso, cuando así lo autorice previamente la CIE, medios remotos para capacitaciones virtuales: a) equipo de cómputo de escritorio o portátil, b) cámara frontal, c) micrófono y d) altavoces o bien auriculares. Es importante precisar que no es necesario que dichos espacios y equipo sean propiedad del licitante.

  Además, disponibilidad de material y equipo recomendado para la seguridad sanitaria de todos los participantes de las capacitaciones, de acuerdo a lo establecido en el numeral **2.6.1.**

- Recursos suficientes para brindar el servicio sin pago anticipado alguno.

### *5.2.1. Concepto B*

- Disponibilidad de infraestructura para llevar a cabo grupos de enfoque y entrevistas a profundidad (cámaras Gesell o salas adecuadas y con circuito cerrado), con suficiente espacio y ventilación.

- Disponibilidad de material y equipo recomendado para la seguridad sanitaria de todos los participantes: filtro sanitario (toma de temperatura y proporcionar alcohol gel al 70%), cubrebocas y alcohol gel al 70% al alcance de los



2022 Ricardo Flores Magón

participantes; en el caso de proporciona alimentos o bebidas durante los grupos de enfoque, deberán estar empaquetados en porciones individuales sanitizadas y ser entregados por una persona destinada únicamente para tal fin, la cual deberá cumplir con todas las medidas sanitarias y de higiene en todo momento.

- Disponibilidad de infraestructura para transmitir en vivo todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad para ser observados y/o escuchados por el personal de la CIE.

- Recursos suficientes para brindar el servicio sin pago anticipado alguno.

Para efecto de lo anterior, el licitante deberá presentar un escrito en papel membretado y firmado, en el que señale que cuenta con la capacidad de disponer de la infraestructura necesaria para las capacitaciones y dar cumplimiento a lo señalado en el presente apartado.

Además deberá presentar evidencia visible y legible (fotografías y/o facturas) que demuestre que cuenta con la infraestructura mínima indicada para llevar a cabo el servicio señalado en este apartado.

Es importante precisar que no es necesario que dichos espacios sean propiedad del licitante y por tanto también se aceptarán para acreditar este requisito (además de las fotografías) facturas donde se demuestre que el licitante ha rentado dicho equipo y/o espacios en el ejercicio fiscal 2021.

## 6. Entrega de resultados del licitante ganador a la CIE

### *6.1. Partida Única, Concepto A y Concepto B*

La entrega de los productos requeridos en cada partida por parte de proveedor del servicio a la CIE se realizará de acuerdo con lo señalado en el presente anexo, previa coordinación con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios y/o con el Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos, al teléfono 52-38-27-00 ext. 11429 y 11428 respectivamente, en las oficinas de la CIE ubicadas en Toledo 10,





2022 Ricardo Flores

piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, en México, D. F., en un horario de 9:30 a 17:00 horas.

## 7. Perfil del licitante

### *7.1. Concepto A y Concepto B*

Para la realización de estos servicios se requiere que el proveedor cubra con los siguientes elementos que constituyen el perfil requerido por el IMSS.

**a.** Licitante con experiencia en al menos una de las siguientes áreas: consultoría aplicada a servicios de gobierno, estudios de opinión, investigación en temas sociales, para entender los comportamientos, preferencias y actitudes de usuarios de servicios.

**b.** Licitante con experiencia en la aplicación de métodos cuantitativos y cualitativos en estudios de opinión.

**c.** Licitante con experiencia en diseño y realización de estudios cualitativos y cuantitativos de investigación en temas sociales.

**d.** Licitante con mínimo 3 años de antigüedad de haberse constituido.

**e.** Licitante miembro de la AMAI (*Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado)* o en su defecto que cuente con cualquiera de las siguientes certificaciones de calidad: ISO 9001 o ISO 20252 o ESIMM (Estándar de Servicio para la Investigación de Mercados en México).

El licitante deberá presentar la documentación que acredite el cumplimiento de los incisos d) y e). Se considerará causal de desechamiento de la propuesta técnica por insolvente el incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en los citados numerales d) y e).

Para acreditar el inciso d), se deberá adjuntar en la propuesta técnica:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Copia simple, completa y legible del acta constitutiva de la empresa, o bien de su aviso de inscripción al RFC o en su defecto los acuses de recibo correspondientes a la declaración anual del ISR que emite el Servicio de Administración Tributaria dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público correspondiente a los ejercicios 2019, 2020, 2021; con dichos documentos se deberá acreditar que la empresa tiene cuando menos 3 años de haberse constituido.

Para acreditar el inciso e) se deberá adjuntar en la propuesta técnica:

Copia simple, completa y legible del documento que lo acredite como miembro de la AMAI, o bien del certificado vigente con respecto al ISO 9001 o ISO 20252 obtenido o en su defecto el documento que acredite su certificación en el ESIMM.

## 8. Normas

No aplica

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

### *9.1. Concepto A y Concepto B*

El IMSS tiene la propiedad única y exclusiva sobre la información brindada al licitante ganador y de la que sea obtenida a través de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad; el licitante ganador deberá garantizar en todo momento que su servicio se realice con estricta seguridad y confidencialidad, ya que se manejarán datos personales de los participantes en el estudio.

Asimismo, se restringe al licitante ganador de hacer uso parcial o total de esa información, así como de divulgarla en cualquiera de los ámbitos en los que se pudiera utilizarla.

Para efecto de lo anterior, el proveedor debe presentar un escrito dirigido al administrador del contrato en papel membretado y firmado en el que se comprometa a dar cumplimiento a lo señalado en este apartado y a lo establecido en la Ley Federal de

Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento. Dicho escrito deberá ser entregado personalmente previa recepción de la información descrita en el apartado 2.3 del presente Anexo Técnico, Anexo Número 1 en la oficina de la CIE ubicada en Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, en la Ciudad de México, México, en un horario de 9:30 a 17:00 horas.

## 10. Evaluación e integración de propuestas.

La información se encuentra en el documento Términos y Condiciones relacionados con la contratación de este servicio.

**A t e n t a m e n t e**

Mtra. María de los Angeles López Martínez
**Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios, con el carácter de Área Técnica**

La firma que antecede corresponde al documento del Anexo Técnico para la contratación del ***"Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara con usuarios sobre la calidad de la atención del servicio y estudio cualitativo con personal administrativo, en subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2022" de fecha 22 de agosto 2022.***

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones se habilitan para el siguiente servicio, dividido en 2 conceptos:

***"Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara con usuarios sobre la calidad de la atención del servicio y estudio cualitativo con personal administrativo, en subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2022"***

**Partida Única Concepto A**
*Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones*

Un levantamiento *tipo Muestra* con cobertura nacional, y representatividad nacional y por región, de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS.

**Partida Única Concepto B**
*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones*

Grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con personal administrativo de subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social.

### I. Vigencia de la contratación

**Partida Única Concepto A** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones) y* **Concepto B** *(Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones)*

La vigencia del servicio será a partir del día hábil siguiente al fallo y hasta el 31 de diciembre del 2022. La vigencia del contrato será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2022.

### II. Programa, plazo, lugar y condiciones de entrega

**II.1. Entrega de resultados de los proveedores a la Coordinación de Investigación Estratégica -CIE- (ENTREGABLES).**



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

Ricardo Flores

**Concepto A y Concepto B**

El lugar de entrega del servicio a la CIE por parte del proveedor con respecto a los productos pactados en el levantamiento de encuestas y del estudio cualitativo, se realizará previa coordinación con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios, al teléfono 52-38-27-00 ext. 11429, en las oficinas de la CIE ubicadas en Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, en la Ciudad de México, México, en un horario de 9:30 a 17:00 horas, siendo constituido por lo siguiente:

## II.2 Productos requeridos del proveedor del servicio y requerimientos específicos de los entregables.

***Concepto A***
*Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones*

Para el levantamiento del **Concepto A,** el proveedor deberá entregar lo siguiente:

- **Logística de levantamiento en campo**, la cual deberá ser entregada al menos 6 días hábiles antes del inicio del levantamiento de las encuestas cara a cara.

- **Base de datos final**, que el licitante ganador presentará a más tardar a los 5 días hábiles posteriores al último día de levantamiento.

  La base de datos deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

  **a) Formato**

  - La base de datos del levantamiento deberá presentarse en medio magnético, en formato STATA o SPSS. La entrega deberá ser con un CD debidamente identificado y rotulado con documento que especifique detalladamente lo que se presenta, número total de contactos, número de encuestas exitosas (efectivas) y de encuestas rechazadas o incompletas.

**b) Estructura**

La base de datos se estructurará atendiendo los siguientes puntos:

- 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 OOAD; columna 3 – clave de OOAD, y así sucesivamente hasta tener todas y cada una de las variables).

- Los nombres de las variables se referirán al nombre que viene entre corchetes en el cuestionario y en el formato de no respuesta, las cuales estarán detalladas en el catálogo de variables que la CIE entregará al licitante ganador.

- Dentro de la misma base de datos se deberá incluir las variables correspondientes a los formatos de no respuesta.

- En el caso de las preguntas abiertas, se deberán crear dos variables: la primera de ellas, deberá tener una codificación de las opciones de respuesta; es decir englobará en una respuesta las opciones que sean similares, y la segunda deberá contener las respuestas textuales de los encuestados.

- Para las preguntas abiertas se debe realizar un catálogo en formato de texto (.txt) u hoja de datos de Excel (.xlsx) teniendo en la primera columna el número de la categoría que se le asignó a la opción de respuesta, en la segunda columna la etiqueta de la categoría y en la tercer columna la trascripción completa de la respuesta, tal cual la dijo la persona usuaria, cada una de ellas deberá tener asociado el número de folio y la clave de la subdelegación que le corresponda.

- La base de datos deberá ser entregada con etiquetas para las variables y todas sus categorías de respuesta.



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

2022 Ricardo Flores

**c) Validación**

- La base de datos deberá estar validada; es decir, se debe respetar los filtros y pases incluidos en el cuestionario y en las respuestas de las preguntas cerradas deben anexarse únicamente las categorías que contiene el cuestionario, las respuestas de las preguntas abiertas deberán estar completas y correctamente codificadas, todas las variables y respuestas contenidas en la base de datos deberán estar etiquetadas.

- No se dará por aceptado el servicio si, en la base de datos final, el proveedor no cubre de manera global cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecida en el numeral **2.4.1** del Anexo Técnico (es decir 3,556) y si no cubre cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por Subdelegación establecida en la muestra que le será proporcionada al licitante que resulte adjudicado, de acuerdo con lo indicado en el inciso **a)** del numeral **2.3.1** del Anexo Técnico.

**d) Plazo de Entrega**

- La base de datos final deberá entregarse a más tardar a los 5 días hábiles posteriores al último día de levantamiento.

- **Reportes de resultados (completo y resumen ejecutivo),** que el licitante ganador entregará a más tardar a los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la Base de Datos, con los factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE. Para la elaboración de estos reportes de resultados, el licitante ganador deberá entregar una propuesta, con el formato y los temas mínimos que incluirá, para el Vo. Bo. de la CIE, al menos 3 días hábiles antes de que concluya el levantamiento de información.

  Los reportes deberán cumplir como mínimo con lo siguiente:

**a) Formato**

- El reporte completo deberá de presentarse en medio magnético, en formato Word (.docx). La entrega deberá ser en CD debidamente identificado y rotulado con documento que especifique detalladamente lo que presenta.
- El reporte ejecutivo deberá presentarse en medio magnético, en formato Power Point (.pptx) utilizando la plantilla entregada al proveedor por la CIE. La entrega deberá ser en CD debidamente identificado y rotulado con documento que especifique detalladamente lo que presenta.

**b) Estructura**

- El reporte completo deberá contener, al menos los temas avalados por la CIE, y los resultados deberán presentarse con desglose nacional y regional.
- El reporte ejecutivo con los principales hallazgos, con desglose nacional y regional.

**c) Plazo de entrega**

- El reporte completo y el reporte ejecutivo deberá entregarse por el licitante ganador a más tardar a los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la Base de Datos, con los factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE.

***Concepto B***
*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones*

- Documento con la propuesta de las sedes, fechas y horarios de los grupos de enfoque y de las entrevistas a profundidad, en formato electrónico Word (.docx), para ser avalada por la CIE, a más tardar 10 días hábiles después de haber recibido la información que se indica en el numeral 2.3 del Anexo Técnico, por parte de la CIE, y al menos 5 días hábiles antes del primer grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad.

Ricardo

- Video-grabaciones y/o audio-grabaciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad presenciales en formato de video y/o audio, según corresponda, las cuales se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo o entrevista a profundidad. Dichas grabaciones deberán cubrir toda la duración de cada grupo y/o entrevista (omitiendo los datos personales de los participantes), y el audio deberá ser claro.

- Videograbaciones de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, que previa autorización de la CIE se hayan realizado de manera virtual, las cuales deberán ser de buena calidad, es decir, con imagen y audio en óptimas condiciones (sin distorciones de ambiente ni del equipo) y sin editar, y con las caracteríasticas establecidas en el numeral 2.6, que se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque.

- Transcripciones de las grabaciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad en formato electrónico en Word (.docx). Además, se deberá anexar un catálogo que identifique y relacione el nombre de cada grabación y transcripción con la fecha y la plaza en la que se realizó el grupo de enfoque y entrevista a profundidad correspondiente, en formato electrónico en Excel (.xlsx), las cuales se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque.

- Documento que contenga el reporte completo con el detalle de la metodología del análisis del estudio, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, además de los resultados y todos los hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en dichas sesiones. Este reporte deberá ser elaborado en formato electrónico en Word (.docx), el cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.

- Documento con el reporte ejecutivo que contenga el resumen de la metodología de análisis empleada, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y los principales hallazgos encontrados en el análisis de la

información obtenida en las sesiones. Este reporte deberá elaborarse en formato electrónico en Power Point (.pptx) y se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.

- Documento que contenga la propuesta de cuestionario para personal de subdelegaciones, en formato electrónico en Word (.docx). Dicho cuestionario deberá ser entregado máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad.

## II.3. Calendario de trabajo

| Partida | Concepto | Fechas de Levantamiento | Entrega del Servicio a la Coordinación de Investigación Estratégica (CIE) |
|---|---|---|---|
| Única | **A.** Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional, y representatividad nacional y por región, de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS. | El levantamiento de las encuestas iniciará a más tardar el 31 de octubre de 2022.<br><br>Dicho levantamiento sólo se realizará durante días hábiles, y abarcará un máximo de 10 días hábiles, donde se incluye, si fuera el caso, el relevantamiento de puntos muestrales de forma parcial o completa. | Para el levantamiento el proveedor deberá proporcionar:<br><br>1) Logística de levantamiento en campo, la cual deberá ser entregada al menos 6 días hábiles antes del inicio del levantamiento de las encuestas cara a cara.<br>2) Base de datos final, que el licitante ganador presentará a más tardar a los 5 días hábiles posteriores al último día de levantamiento.<br><br>3) Reportes de resultados (completo y resumen ejecutivo), que el licitante ganador entregará a más tardar a los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la Base de Datos, con los factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE.<br><br>La hora máxima para la entrega de cada uno de estos entregables será las 17:00 horas. |



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

| Partida | Concepto | Fechas de Levantamiento | Entrega del Servicio a la Coordinación de Investigación Estratégica (CIE) |
|---|---|---|---|
| | **B.** Grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con personal administrativo de subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social. | El estudio cualitativo iniciará a más tardar el 31 de octubre de 2022.<br><br>La realización de los grupos de enfoque sólo se realizará durante días hábiles, y abarcará un máximo de 15 días hábiles, donde se incluye, si fuera el caso, la repetición de sesiones de grupo, de forma parcial o completa.<br><br>La realización de las entrevistas a profundidad sólo se realizará durante días hábiles, y abarcará un máximo de 15 días hábiles, donde se incluye, si fuera el caso, la reposición de entrevistas. | 1) Propuesta de las sedes, fechas y horarios de los grupos de enfoque y de las entrevistas a profundidad, a más tardar 10 días hábiles después de haber recibido la información que se indica en el numeral 2.3 del Anexo Técnico, por parte de la CIE, y al menos 5 días hábiles antes del primer grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad..<br>2) Video-grabaciones y/o audio-grabaciones de todos los grupos de enfoque en formato de video y/o audio, y transcripciones de todos los grupos de enfoque en formato electrónico en Word (.docx), con catálogo que identifique y relacione el nombre de cada grabación y transcripción con la fecha y la plaza en la que se realizó el grupo de enfoque y la entrevista a profundidad correspondiente, las cuales se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.<br>3) Reporte completo que contenga el detalle de la metodología del análisis del estudio, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, además de los resultados y todos los hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en dichas sesiones, el cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.<br>4) Reporte ejecutivo que contenga el resumen de la metodología de análisis empleada, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y los principales hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en las sesiones, el cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque.<br>5) Propuesta de cuestionario para personal de subdelegaciones, en formato electrónico en Word (.docx). Dicho cuestionario deberá ser entregado máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad.<br><br>La hora máxima para la entrega de cada uno de estos entregables será las 17:00 horas. |



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

2022 Ricardo Flores

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



## III. Mecanismo de evaluación de proposiciones

### Concepto A y Concepto B

Los licitantes deberán cotizar el servicio a precios fijos durante la vigencia del contrato. Las cotizaciones deberán elaborarse a 2 (dos) decimales.

La propuesta económica, deberá contener la cotización del servicio ofertado, indicando la cantidad de encuestas y el precio unitario por encuesta exitosa (efectiva), desglosando el IVA (Concepto A), así como la cantidad de grupos de enfoque y el número de entrevistas a profundidad, con el precio unitario por grupo de enfoque y el precio unitario por entrevista a profundidad, desglosando el IVA (Concepto B).

De conformidad con lo señalado en el *ACUERDO por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010, la convocante realizará, en primer término, la evaluación de las propuestas técnicas y posteriormente la evaluación de las propuestas económicas.

La convocante solo procederá a realizar la evaluación de las propuestas económicas, de aquellas proposiciones cuya propuesta técnica resulte solvente por haber obtenido la puntuación igual o superior al mínimo establecido en la convocatoria (52.5 puntos) para las propuestas técnicas.

El licitante deberá ofertar el precio por la encuesta exitosa (efectiva), el precio por grupo de enfoque y el precio por entrevista a profundidad. La máxima puntuación a obtener en la evaluación de la propuesta económica será de 30 puntos, dicho puntaje máximo de 30 puntos se le asignará a quien oferte el precio más bajo en la suma de precios por encuesta exitosa (efectiva), por grupo de enfoque y por entrevista a profundidad, el resto de las ofertas económicas presentadas serán evaluadas de manera proporcional utilizando la fórmula que se presenta más adelante.

Toda vez que el criterio de evaluación es por puntos o porcentajes, el contrato se adjudicará al licitante cuya proposición cumpla los requisitos legales, su

proposición técnica sea solvente por obtener 52.5 o mayor puntuación y la suma de ésta con la puntuación que obtenga en su propuesta económica dé como resultado la mayor puntuación de entre todas las propuestas evaluadas.

**Para el concepto A, el número de encuestas finales a pagar al proveedor (encuestas exitosas -efectivas) no podrá exceder el total de contactos especificado en la muestra final proporcionada por la Coordinación de Investigación Estratégica (CIE) para esta partida.**

Para determinar la puntuación o unidades porcentuales que correspondan a la propuesta económica de cada participante, la contratante aplicará la siguiente fórmula:

PPE = MPemb x 30/ MPi.

Dónde:

PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la Propuesta Económica;
MPemb = Monto de la Propuesta económica más baja, y
MPi = Monto de la i-ésima Propuesta económica;

Para calcular el resultado final de la puntuación o unidades porcentuales que obtuvo cada proposición, la convocante aplicará la siguiente fórmula:

PTj = TPT + PPE Para toda j = 1, 2,.....,n
Dónde:

PTj = Puntuación o unidades porcentuales Totales de la proposición;
TPT = Total de Puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta Técnica;
PPE = Puntuación o unidades porcentuales asignados a la Propuesta Económica, y
El subíndice "j" representa a las proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación.

La proposición solvente más conveniente, será aquella que reúna la mayor puntuación o unidades porcentuales conforme a lo dispuesto en el numeral Sexto

del ACUERDO por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, emitido por la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 09 de septiembre de 2010.

Los documentos que el licitante deberá integrar en su proposición se detallan en el Anexo A. Tabla de puntos.

**PARTIDA ÚNICA**

| CONCEPTO | CANTIDAD MÍNIMA | CANTIDAD MÁXIMA | PRECIO UNITARIO SIN IVA | PRECIO UNITARIO CON IVA |
|---|---|---|---|---|
| **A.** Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional, y representatividad nacional y por región, de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS. | 3,556 encuestas | 3.951 encuestas | ***Precio unitario por encuesta exitosa (efectiva)*** $ XX.XX sin IVA | ***Precio unitario por encuesta exitosa (efectiva)*** $ XX.XX con IVA |
| **B.** Grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con personal administrativo de subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social. | 11 grupos de enfoque | | ***Precio unitario por grupo de enfoque*** $ XX.XX sin IVA | ***Precio unitario por grupo de enfoque*** $ XX.XX con IVA |
| | 12 entrevistas a profundidad | | ***Precio unitario por entrevista a profundidad*** $ XX.XX sin IVA | ***Precio unitario por entrevista a profundidad*** $ XX.XX con IVA |





Ricardo Flores

**IV. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al servicio a contratar.**

No aplica

**V. Folletos, catálogos, fotografías, manuales.**

No aplica

**VI. Visitas a las instalaciones institucionales.**

No aplica

**VII. Visitas a las instalaciones de los licitantes.**

No aplica

**VIII. Penas convencionales y Deductivas**

**VIII.1. Penas convencionales por atraso en la prestación del servicio**

El IMSS en el caso de la **Partida Única Concepto A y Concepto B**, aplicará una pena convencional por cada día natural de atraso en la prestación del servicio de que se trate, por el equivalente al **2% (dos por ciento),** sobre el valor total de lo incumplido, sin incluir el IVA, en el supuesto siguiente: cuando el proveedor no preste alguno de los servicios pactados que se le hayan requerido dentro del plazo convenido en el presente documento o en el anexo técnico, considerándose este plazo como entrega oportuna.

Se considerará como valor total de lo incumplido, al importe total de facturación del concepto de que se trate, lo anterior aplica para el caso del **Concepto A y Concepto B.**

La pena convencional por atraso se calculará por cada día natural de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor del servicio prestado con atraso de que se trate, 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. El proveedor autorizará al Instituto a descontar las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deba cubrir al propio proveedor.

La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para entregar los bienes o iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.

La pena convencional se calculará considerando lo antes expresado y de acuerdo con la fórmula que se detalla a continuación:

Pca = %d x nda x vspa.

Dónde:

Pca = pena convencional aplicable.
%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio o arrendamiento.
nda = número de días de atraso.
vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Para mayor comprensión de la fórmula antes expuesta, se adjunta el siguiente cuadro:



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

Penas Convencionales **Concepto A** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones)*, **y Concepto B** (*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones*)

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | PENA CONVENCIONAL | VALOR DE LA PENALIZACIÓN | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| Entregar la logística de levantamiento en campo dentro del plazo pactado entre las partes/ Entregar la propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. | Realizar la entrega de la logística de levantamiento en campo que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones) descrita en el presente documento dentro de los plazos convenidos para este producto (al menos 6 días hábiles antes del inicio del levantamiento de las encuestas cara a cara).<br><br>Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones) Realizar la entrega de la propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad a más tardar 10 días hábiles después de haber recibido la información que se indica en el numeral 2.3 del Anexo Técnico, por parte de la CIE, y al menos 5 días hábiles antes del primer grupo de | Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones): Proporcionar la logística de levantamiento en campo fuera del plazo pactado.<br><br>Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones): Proporcionar la propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad fuera del plazo pactado. | **2% (dos por ciento),** por cada día natural de atraso en la entrega de la logística de levantamiento en campo que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones), sobre el valor total de lo incumplido.<br><br>**2% (dos por ciento),** por cada día natural de atraso en la entrega de la propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad correspondiente al Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones)<br><br>Se considerará | Si el proveedor no proporciona la logística de levantamiento en campo que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones), en el plazo convenido, se aplicará la pena convencional descrita.<br>Para medir y aplicar la pena convencional se utilizarán las siguientes fórmulas:<br><br>1. (Total de días ocupados por el proveedor para realizar la entrega de la logística de levantamiento en campo - Total de días autorizados para la entrega de dicho entregable) = Días de atraso.<br>2. (Días de atraso) * (Valor de la Penalización) = Importe por pena convencional a pagar por el proveedor.<br><br>Si el proveedor no proporciona la propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad correspondiente al Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones) en el plazo convenido, se aplicará la pena convencional descrita.<br>Para medir y aplicar la pena convencional se utilizarán las siguientes fórmulas:<br><br>1. (Total de días ocupados por el proveedor para realizar la entrega de la propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad - Total de días autorizados para la |



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

2022 Ricardo Flores

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | PENA CONVENCIONAL | VALOR DE LA PENALIZACIÓN | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | enfoque y/o entrevista a profundidad. | | como valor total de lo incumplido, al importe de facturación del levantamiento de que se trate. | entrega de dicho entregable) = Días de atraso.<br>2. (Días de atraso) * (Valor de la Penalización) = Importe por pena convencional a pagar por el proveedor. |
| Entregar la base de datos final dentro del plazo pactado entre las partes. | Realizar la entrega de la base de datos final que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones), descrita en el presente documento en el numeral III.2, dentro de los plazos convenidos para estos productos en el citado numeral (III.2 y III.3). | Proporcionar la base de datos final fuera del plazo pactado. | **2% (dos por ciento),** por cada día natural de atraso en la entrega de la base de datos final que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones) sobre el valor total de lo incumplido.<br><br>Se considerará como valor total de lo incumplido, al importe de facturación del levantamiento de que se trate. | Si el proveedor no proporciona la base de datos final que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones), en el plazo convenido, se aplicará la pena convencional descrita. Para medir y aplicar la pena convencional se utilizarán las siguientes fórmulas:<br><br>1. (Total de días ocupados por el proveedor para realizar la entrega de la base de datos final - Total de días autorizados para la entrega de dicho entregable) = Días de atraso.<br>2. (Días de atraso) * (Valor de la Penalización) = Importe por pena convencional a pagar por el proveedor. |





2022 Ricardo Flores

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | PENA CONVENCIONAL | VALOR DE LA PENALIZACIÓN | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| Entregar las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad dentro del plazo pactado entre las partes. | Realizar la entrega de las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, que correspondan al Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones), descritas en el presente documento en el numeral III, dentro de los plazos convenidos para estos productos en el citado numeral (III.2 y III.3). | Proporcionar las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, fuera del plazo pactado. | **2% (dos por ciento),** por cada día natural de atraso en la entrega de las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, que correspondan al Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones) sobre el valor total de lo incumplido.<br><br>Se considerará como valor total de lo incumplido, al importe de facturación del Concepto de que se trate. | Si el proveedor no proporciona las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, que correspondan al Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones), en el plazo convenido, se aplicará la pena convencional descrita.<br><br>Para medir y aplicar la pena convencional se utilizarán las siguientes fórmulas:<br><br>1. (Total de días ocupados por el proveedor para realizar la entrega de las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a pfofundidad - Total de días autorizados para la entrega de dicho entregable) = Días de atraso.<br>2. (Días de atraso) * (Valor de la Penalización) = Importe por pena convencional a pagar por el proveedor. |
| Entregar cualquiera de los reportes de resultados (completo y ejecutivo) dentro del plazo | Realizar la entrega de los reportes de resultados (completo y ejecutivo) que corresponda al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones), y | Proporcionar cualquiera de los reportes de resultados (completo y ejecutivo) de cada concepto fuera del plazo pactado. | **2% (dos por ciento),** por cada día natural de atraso en la entrega de los reportes de resultados (completo y | Si el proveedor no proporciona los reportes de resultados (completo y ejecutivo) que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones), y Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones), en el plazo convenido, se aplicará la pena |



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

2022 Ricardo Flores

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | PENA CONVENCIONAL | VALOR DE LA PENALIZACIÓN | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| pactado entre las partes. | Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones), descritos en el presente documento, dentro de los plazos convenidos para este producto. | | ejecutivo) que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones), y Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones), sobre el valor total de lo incumplido. Se considerará como valor total de lo incumplido, al importe de facturación del concepto de que se trate. | convencional descrita.<br><br>Para medir y aplicar la pena convencional se utilizarán las siguientes fórmulas:<br><br>1. (Total de días ocupados por el proveedor para realizar la entrega de reportes de resultados (completo y ejecutivo) - Total de días autorizados para la entrega de dicho entregable) = Días de atraso.<br>2. (Días de atraso) * (Valor de la Penalización) = Importe por pena convencional a pagar por el proveedor. |
| Entregar la propuesta de cuestionario con base en los resultados de los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad dentro del plazo pactado | Realizar la entrega de la propuesta de cuestionario con base en los resultados de los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad (Concepto B), descritas en el presente documento en el numeral III, dentro de los plazos convenidos para estos productos en el citado numeral (III.2 y III.3). | Proporcionar la propuesta de cuestionario con base en los resultados de los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad, fuera del plazo pactado. | **2% (dos por ciento),** por cada día natural de atraso en la entrega de la propuesta de cuestionario con base en los resultados de los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad (Concepto B), sobre el valor | Si el proveedor no proporciona la propuesta de cuestionario con base en los resultados de los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad (Concepto B), en el plazo convenido, se aplicará la pena convencional descrita.<br>Para medir y aplicar la pena convencional se utilizarán las siguientes fórmulas:<br><br>1. (Total de días ocupados por el proveedor para realizar la entrega de la propuesta de cuestionario con base en los resultados de los grupos |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | PENA CONVENCIONAL | VALOR DE LA PENALIZACIÓN | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| entre las partes. | | | total de lo incumplido.<br><br>Se considerará como valor total de lo incumplido, al importe de facturación del Concepto de que se trate. | de enfoque y las entrevistas a profundidad - Total de días autorizados para la entrega de dicho entregable) = Días de atraso.<br>2. (Días de atraso) * (Valor de la Penalización) = Importe por pena convencional a pagar por el proveedor. |

***Las penas convencionales descritas en el cuadro que antecede, serán aplicables contra factura por el levantamiento del que se trate.**

## VIII.2. Deductivas para asegurar la calidad en la prestación de cada uno de los servicios

El servidor público designado como Administrador del Contrato, será el responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones. Las deductivas se aplicarán por alguno de los incumplimientos que enseguida se relacionan:

**Concepto A** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones)*

| NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | UNIDAD DE MEDIDA | DEDUCCIÓN | LÍMITES DE INCUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|
| Proporcionar con las características solicitadas los entregables pactados en el Concepto A: Logística de levantamiento en campo, Base de datos final, proporcionadas por el proveedor, con las correcciones solicitadas por la CIE; reporte de resultados completo y reporte ejecutivo con las correcciones solicitadas por la CIE. | Proporcionar cualquiera de los entregables que corresponden al Concepto A, sin las características descritas en el presente documento: Logística de levantamiento en campo, Base de datos final, proporcionadas por el proveedor, con las correcciones solicitadas por la CIE; reporte de resultados completo y reporte ejecutivo con las correcciones solicitadas por la CIE. | **1% (uno por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |
| Concepto A: Levantamiento de encuestas en los puntos muestrales con estricto apego a lo establecido en la logística de levantamiento | Concepto A: No levantar las encuestas en los puntos muestrales con estricto apego a lo establecido en la logística de levantamiento en campo, | **1% (uno por ciento)**, sobre el importe de facturación del levantamiento de | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |

| NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | UNIDAD DE MEDIDA | DEDUCCIÓN | LÍMITES DE INCUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|
| en campo de que se trate. | determinada por el proveedor y avalada por la CIE. | que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal del Instituto en las visitas de supervisión o monitoreo que se realice, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | |
| Concepto A: Notificación de modificación de logística de levantamiento en campo, con al menos 48 horas de anticipación a la CIE. | Concepto A: Modificación de la logística de campo, sin contar con la aprobación de la CIE al menos con 48 horas de anticipación. | **1% (uno por ciento)**, sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal de la CIE, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |
| Concepto A: Aplicación de criterios establecidos en el presente documento, anexo técnico, manual de levantamiento y/o en las sesiones de capacitación al momento de encuestar a los(as) usuarios(as), esto es, durante trabajo en campo. | Concepto A: No aplicar los criterios establecidos en el presente documento, anexo técnico, manual de levantamiento y/o en las sesiones de capacitación, al momento de encuestar a los usuarios, esto es, durante el trabajo en campo. | **1% (uno por ciento)**, sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal de la CIE, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |
| Concepto A: Levantar encuestas con personal que haya sido capacitado previamente al | Concepto A: Levantar encuestas con personal que no haya sido capacitado previamente al levantamiento y/o no portar | **0.5% (cero punto cinco por ciento),** sobre el importe de facturación del | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |





2022 Ricardo Flores

| NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | UNIDAD DE MEDIDA | DEDUCCIÓN | LÍMITES DE INCUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|
| levantamiento y portar credencial vigente expedida por proveedor del servicio, con fotografía, sellada, firmada por el licitante ganador, y colocada en un lugar visible al momento de realizar el levantamiento. | credencial vigente expedida por proveedor del servicio, con fotografía, sellada, firmada por el licitante ganador, y colocada en un lugar visible al momento de realizar el levantamiento. | levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal de la CIE, se aplicará dicho porcentaje del 0.5% como deducción. | |
| Concepto A: Levantar encuestas a población objetivo y que la información recabada sea veraz y confiable. | Concepto A: Levantar encuestas a población no objetivo, o bien, completarlas con información falsa o autollenado por parte los encuestadores o supervisores de campo. | **1% (uno por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal del Instituto en las visitas de supervisión, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |
| Concepto A: Llevar material impreso suficiente, esto es, los cuestionarios y el formato de no respuesta a aplicar a los usuarios al momento de levantar las encuestas; en el supuesto de que el levantamiento se efectúe con dispositivos móviles únicamente deberán llevar 5 ejemplares del cuestionario a utilizar y 1 formato de no respuesta, por cada uno de los encuestadores asignados. | Concepto A: No llevar material impreso suficiente para cada día de trabajo en campo. En el supuesto de que el levantamiento se efectúe con dispositivos móviles, no llevar al menos 5 ejemplares de cada uno de los cuestionarios a utilizar, y 1 formato de no respuesta, por cada uno de los encuestadores asignados. | **0.5% (cero punto cinco por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal del Instituto en las visitas de supervisión, se aplicará dicho porcentaje del 0.5% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |
| Concepto A: Llevar el | Concepto A: No llevar el material | **1.0% (uno por** | Será hasta por el |



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

2022 Ricardo Flores

| NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | UNIDAD DE MEDIDA | DEDUCCIÓN | LÍMITES DE INCUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|
| material sanitario necesario y suficiente (un termómetro por equipo, cubrebocas suficientes y gel antibacterial) | sanitario necesario y suficiente (un termómetro por equipo, cubrebocas suficientes y gel antibacterial) | **ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal de la CIE, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | monto de la garantía de cumplimiento. |
| Concepto A: el supervisor de campo y/o su grupo de encuestadores deberán de permanecer de forma continua durante el horario de servicio en la subdelegación. | Concepto A: No permanecer de forma continua (durante todo el horario de servicio) en la subdelegación programada para levantar las encuestas el supervisor de campo y/o su grupo de encuestadores. | **1% (uno por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal del Instituto en las visitas de supervisión, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |

***Las deductivas descritas en el cuadro que antecede, serán aplicables contra factura por el levantamiento de que se trate.**

## **Concepto B** (*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones*)

| | | | |
|---|---|---|---|
| Proporcionar con las características solicitadas los entregables pactados para el Concepto B:<br><br>- La propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad.<br>- Las video-grabaciones y/o | Proporcionar cualquiera de los entregables que corresponden, sin las características descritas en el presente documento para la Partida 1 Concepto B:<br><br>- La propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. | **1% (uno por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con las correcciones solicitadas por la CIE.<br>- El reporte completo con el detalle de la metodología del análisis del estudio, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, además de los resultados y todos los hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en dichas sesiones, con las correcciones solicitadas por la CIE.<br>- El reporte ejecutivo que contenga el resumen de la metodología de análisis empleada, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y los principales hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en las sesiones, con las correcciones solicitadas por la CIE. | - Las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad.<br>- Las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque, con las correcciones solicitadas por la CIE.<br>- El reporte completo con el detalle de la metodología del análisis del estudio, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, además de los resultados y todos los hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en dichas sesiones, con las correcciones solicitadas por la CIE.<br>- El reporte ejecutivo que contenga el resumen de la metodología de análisis empleada, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y los principales hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en las sesiones, con las correcciones solicitadas por la CIE. | | |
| Concepto B: Aplicación de criterios establecidos en el presente documento y anexo técnico, al momento de realizar los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. | No aplicar los criterios establecidos en el presente documento y anexo técnico, al momento de realizar los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. | **1% (uno por ciento)**, sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal de la CIE, | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | |
| Concepto B: Contar con todo el material, equipo y personal solicitado para la seguridad sanitaria de los participantes en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. | No contar con todo el material, equipo y personal solicitado para la seguridad sanitaria de los participantes en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. | **1% (uno por ciento)**, sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal de la CIE, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento |

***Las deductivas descritas en el cuadro que antecede, serán aplicables contra factura por el levantamiento de que se trate.**

Adicionalmente para el ***Concepto A*** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones),* en caso de que el personal de la CIE acuda a realizar supervisiones aleatorias y a su llegada al supervisor de campo y/o su grupo de encuestadores no se encuentre en la subdelegación programada de acuerdo con la logística de levantamiento avalada por la CIE, el proveedor deberá cubrir también por concepto de deductiva el costo del boleto viaje redondo (aéreo o terrestre) y en su caso, de los gastos para el traslado a la subdelegación del personal comisionado, así como los viáticos otorgados por el IMSS y devengados por el servidor público comisionado.

Para lo anterior, el administrador del contrato enviará al proveedor correo electrónico notificando el importe a cubrir, adjuntando copia simple del comprobante de la comisión realizada y de los gastos efectuados.

El proveedor al momento de presentar la documentación para gestionar el pago por el servicio deberá acompañar con la factura correspondiente, la nota de crédito a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social, por el importe de la sanción económica por concepto de la deductiva impuesta.

La suma de las deductivas no podrá exceder del importe de la garantía de cumplimiento.



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

2022 Ricardo Flores

## IX. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios

No aplica

## X. Garantías de anticipos, cumplimiento, defectos o vicios ocultos de bienes, calidad de servicios y de operación y funcionamiento, que en su caso apliquen

### X.1. Garantía de Cumplimiento de Contrato

El proveedor para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del presupuesto máximo asignado, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social, en el tipo de moneda ofertada.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito, por parte del Instituto, a través del Administrador del Contrato.

Esta garantía deberá presentarse a más tardar, dentro de los diez días naturales siguientes a la fecha de firma del contrato, en términos del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP).

Por otra parte, el licitante acepta que la garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada. De modo que, en caso de que por las características de los servicios prestados éstos no puedan funcionar o ser utilizados por el Instituto por estar incompletos, la garantía se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

### X.2. Garantía de los Servicios

El Licitante Adjudicado, en caso de que aplique, se obliga a garantizar contra vicios ocultos los entregables que esté obligado a proporcionar, respecto de los servicios

relacionados en la **Partida Única Concepto A** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones)* **y Concepto B** (*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones)***.**

El Licitante Adjudicado garantizará que los servicios relacionados en la **Partida Única Concepto A** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones)* **y Concepto B** (*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones)*, serán prestados con el personal, supervisión y equipo señalados en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, a entera satisfacción del IMSS.

Además de las garantías estipuladas en la ley y demás disposiciones, el Licitante Adjudicado invariablemente deberá de responder por dolo, negligencia e impericia o daños ocasionados por la prestación de los servicios relacionados a la **Partida Única Concepto A** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones)* **y Concepto B** (*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones).*

**Los servicios que se presten bajo este contrato serán realizados por personal capacitado y profesional del Proveedor y de conformidad con las especificaciones y alcances acordados por las partes.**

## XI. Forma y condiciones de pago

Se requiere una sola fuente de prestación de servicios para cada partida; es decir, una sola empresa, o participación conjunta, será adjudicada para cada partida con el servicio y habrá de prestar el mismo en su totalidad.

No se otorgarán anticipos.

De existir conformidad con el servicio prestado, esto es, que se tenga por recibidos todos los entregables, detallados en el numeral III.3 del presente documento, del concepto que se trate (A o B), cumpliendo los requisitos determinados y a entera satisfacción de la CIE, se hará constar este hecho mediante carta de conformidad con el servicio y acta entrega-recepción para cada concepto, expedidas por el administrador del contrato, para que el proveedor pueda presentar la factura a efecto de gestionar su pago en la División de Trámite de Erogaciones.

Se efectuarán pagos en moneda nacional a "EL PROVEEDOR" una vez proporcionado los servicios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

El pago del servicio se realizará en las instalaciones de "EL INSTITUTO", cuyos domicilios se relacionan en el Anexo(__) del contrato, una vez que el servicio haya sido proporcionado conforme a

***Concepto A*** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones) y* ***Concepto B*** *(Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones)*

El pago de cada partida y/o concepto se realizará en **1 (una)** sola exhibición en pesos mexicanos, una vez concluido el levantamiento efectuado por el proveedor y contra entrega de los productos pactados en la partida, 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, Alcaldía. Miguel Hidalgo, C. P. 11850, en la Ciudad de México, México, de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00 horas.

El proveedor deberá entregar:

- Carta de conformidad con el servicio prestado especificando el Concepto de que se trate, así como el número de encuestas efectivas realizadas y/o número de grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, firmada por el administrador del contrato, a la que se refiere el numeral X del presente documento, así como el Acta Entrega-Recepción firmada por el administrador del contrato, donde se haga constar la recepción de los servicios.

El pago se realizará en pesos mexicanos, en 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 la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos", sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que "EL PROVEEDOR" presente en las

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



áreas de trámite de erogaciones la representación impresa del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación de los servicios, y se indique en dicha documentación los servicios proporcionados, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso.

"EL PROVEEDOR" deberá expedir sus CFDI, en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, en la Ciudad de México.

"EL PROVEEDOR", para cada uno de los pagos que efectivamente reciba, de acuerdo con esta cláusula, deberá de expedir a nombre de "EL INSTITUTO", el "CFDI con complemento para la recepción de pagos", también denominado "recibo electrónico de pago", el cual elaborará dentro de los plazos establecidos por las disposiciones fiscales vigentes y lo cargará en el portal de servicios a proveedores de la página de "EL INSTITUTO".

Para la validación de dichos comprobantes "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.

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" proporcionará con oportunidad su número de cuenta, CLABE, banco y sucursal, a menos que "EL PROVEEDOR" acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada, a través del esquema interbancario si la cuenta bancaria de "EL PROVEEDOR" está contratada con BANORTE, BBVA BANCOMER, HSBC, SCOTIABANK INVERLAT o a través del esquema interbancario





2022 Ricardo Flores

vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios), si la cuenta pertenece a un banco distinto a los antes mencionados.

El administrador del contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo con lo normado en el anexo "Cuentas Contables" del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

En ningún caso se deberá autorizar el pago de los servicios, sí no se ha determinado, calculado y notificado a "EL PROVEEDOR" las penas convencionales o deducciones pactadas en el presente contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

"EL PROVEEDOR" se obliga a no cancelar ante el SAT los CFDI a favor de "EL INSTITUTO" previamente validados en el portal de servicios a proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al administrador del contrato para su autorización expresa, debiendo éste informar a las áreas de trámite de erogaciones de dicha justificación y reposición del CFDI en su caso.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar el CFDI a favor de "EL INSTITUTO" por el importe de la aplicación de la pena convencional por atraso.

Las Unidades Responsables del Gasto (URG) deberán registrar el contrato y su dictamen presupuestal en el Sistema PREI Millenium para el trámite de pago correspondiente.

"EL PROVEEDOR", durante la vigencia del contrato, se obliga a presentar a "EL INSTITUTO", junto con el CFDI respectivo la constancia positiva y vigente emitida por el INFONAVIT y la "Opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social", vigente y positiva, la cual puede ser consultada a través de la página electrónica http://www.imss.gob.mx/tramites/cumplimiento-obligaciones, en los términos requeridos por "EL INSTITUTO". (En caso de aplicar)

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI ni realice al PREI Millenium de manera electrónica, deberán contener la firma de recepción y de autorización para el trámite de pago de acuerdo a lo establecido en el

"Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos" vigente, así como el Acta de Entrega-Recepción (en caso de aplicar).

Para que "EL PROVEEDOR" pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a "EL INSTITUTO" con un mínimo de 5 días naturales anteriores a la fecha de pago programada; el administrador del contrato o, en su caso, el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de realizar el proceso, conforme al "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

De igual forma procederá en caso de que celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

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 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".

En caso de que "EL PROVEEDOR" presente su CFDI 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 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 administrador del contrato llevará a cabo la valoración de la procedencia del pago por concepto de gastos no recuperables conforme a lo previsto en los





2022 Ricardo Flores

artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, previa solicitud por escrito a "EL PROVEEDOR", acompañada de los documentos siguientes:

- Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que haya realizado los trámites relacionados con el procedimiento de contratación.

- El CFDI que reúna los requisitos de los artículos 29 y 29-A del CFF, 37 al 40 del RCFF y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.

- La solicitud la realizará al administrador del contrato para la determinación de la procedencia del pago y, en su caso, elaborar el finiquito y remitirlo para el pago respectivo a la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, o ante la Jefatura de Servicios de Finanzas o de la UMAE correspondiente. (Eliminar lo marcado cuando el pago se efectúe a Nivel Central o ante los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada).

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso y/o por concepto de deducciones. En ambos casos, "EL INSTITUTO" realizará las retenciones correspondientes sobre el CFDI que se presente para pago. 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



La modalidad de contratación de este servicio, se realizará bajo el esquema de Contrato Abierto.

La adquisición del presente servicio se realizará al amparo de la cuenta PREI Millenium 42062413, servicios de consultoría, investigación y asesoría, que se correlaciona con la partida presupuestal 33104, de conformidad con el clasificador por objeto del gasto de la Administración Pública Federal.

## XII. Mecanismo de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente prestados, así como el cumplimiento de los requerimientos de cada entregable

***Concepto A***

La CIE y el personal de apoyo de la Dirección de Planeación Estratégica Institucional (DPEI), realizarán supervisiones aleatorias durante la prestación de los servicios, sin previo aviso al proveedor, para verificar la correcta aplicación de la metodología en el levantamiento de las encuestas.

Durante el desarrollo de la supervisión, el personal de la CIE o de apoyo de la DPEI levantará un reporte donde se harán constar los hallazgos detectados durante la visita.

***Relevantamientos***

La CIE a través del Administrador del Contrato tendrá la facultad de solicitar relevantamientos sin costo adicional para el Instituto en el caso de que durante las supervisiones en campo detecte fallas graves y/o sistemáticas a los lineamientos establecidos en este documento, en el anexo técnico o en el manual de levantamiento que se entregue al proveedor, ello con independencia de la aplicación de las sanciones económicas al proveedor a las que haya lugar.

En caso de que exista alguna otra irregularidad que contravenga con lo establecido en este documento o en el anexo técnico y no necesariamente encontrada en campo; la CIE, podrá solicitar que se realicen relevantamientos sin costo adicional

para el Instituto; de igual forma, se podrán aplicar sanciones económicas por incumplimientos del proveedor.

Asimismo, en caso de que la CIE detecte que la base de datos final proporcionada por el proveedor no cuenta con cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecidas, tanto de manera global como por subdelegación, la CIE a través del Administrador del Contrato y/o Área Técnica, enviará correo electrónico al coordinador(a) general del proyecto y/o al representante legal del proveedor, solicitando el levantamiento de la muestra faltante o bien la totalidad de la misma de la subdelegación de que se trate, disponiendo el proveedor de un plazo no mayor de 3 días hábiles para realizar lo anterior y entregar nuevamente la base de datos final, sin que se le apliquen sanciones económicas.

Si pese a lo anterior, nuevamente se detecta que la(s) base(s) de datos final(es) (que correspondan) proporcionada(s) por el proveedor no cuenta(n) con al menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecidas, tanto de manera global como por subdelegación, según del levantamiento de que se trate, la CIE a través del Administrador del Contrato, tendrá la facultad de solicitar el levantamiento de la muestra faltante o bien la totalidad de la misma (esto es por subdelegación de que se trate) sin costo adicional para el Instituto y se le aplicarán la sanciones económicas que correspondan al proveedor.

Los eventuales relevantamientos que deriven de las fallas graves y/o sistemáticas a los lineamientos establecidos en este documento, en el anexo técnico o en el manual de levantamiento, detectadas durante las supervisiones de campo o por alguna otra irregularidad identificada durante el periodo de levantamiento que contravenga lo establecido en este documento o en el anexo técnico y no necesariamente encontrada en campo, se deberán realizar dentro del mismo período en el cual se solicita el servicio; es decir, no existe posibilidad de otorgar más tiempo para el levantamiento de información de que se trate, ni en el cumplimiento de los entregables correspondientes, salvo por lo que respecta al supuesto descrito en el tercer párrafo del presente apartado.

En el supuesto de que el proveedor no pudiera llevar a cabo el levantamiento por la existencia de un caso fortuito o de fuerza mayor, deberá de informar a la CIE de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



dicho evento de forma inmediata (en cuanto tenga conocimiento del mismo), mediante correo electrónico a la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios, al correo electrónico angeles.lopez@imss.gob.mx (con copia al Administrador del Contrato), adjuntando la evidencia que soporte su argumento. Para dichos casos, se podrá realizar el relevantamiento de información, sin que exista una sanción económica de por medio.

Para la verificación del resto de los requerimientos de cada uno de los entregables se procederá de la siguiente manera:

***Concepto A***
*Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones*

**a) Logística de Levantamiento en campo**

Una vez que el proveedor entregue la logística de levantamiento en campo de acuerdo al numeral **II.3. Calendario de trabajo,** la CIE por conducto del servidor público designado como Área Técnica, efectuará su revisión en un plazo no mayor a 2 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de entrega.

En caso de identificar errores y/o inconsistencias, el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica enviará, vía correo electrónico dentro del citado plazo (2 días hábiles), las observaciones correspondientes al coordinador general del proyecto y/o al representante legal del proveedor, quienes deberán realizar las correcciones solicitadas y enviar nuevamente el entregable en un tiempo no mayor a 2 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de envío del referido correo electrónico.

En caso de que el proveedor entregue subsanada la logística de levantamiento en el plazo acordado (no mayor a 2 días hábiles), no se hará acreedor a una sanción económica.

**b) Bases de Datos Finales:**

Una vez que el proveedor entregue la base de datos final de acuerdo al numeral **II.3. Calendario de trabajo,** la CIE por conducto del servidor público designado





2022 Ricardo Flores

como Área Técnica, efectuará su revisión en un plazo no mayor a 4 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de entrega.

En caso de identificar errores y/o inconsistencias y/o que se detecte que no se cuenta con cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecidas, tanto de manera global como por subdelegación, el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica enviará, vía correo electrónico dentro del citado plazo (4 días hábiles), las observaciones correspondientes al coordinador(a) general del proyecto y/o al representante legal del proveedor, quienes deberán realizar las correcciones solicitadas y/o en su caso llevar a cabo el levantamiento de la muestra faltante o de la totalidad de la muestra de la(s) subdelegación(es) identificada(s) (de acuerdo con lo que determine la CIE), y enviar nuevamente los entregables en un tiempo no mayor a 3 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de envío del referido correo electrónico.

En caso de que el proveedor entregue subsanadas las bases de datos finales en el plazo acordado (no mayor a 3 días hábiles), no se hará acreedor a una sanción económica.

**c) Reportes de resultados (completo y resumen ejecutivo):**

Una vez que el proveedor entregue el reporte completo y el reporte con el resumen ejecutivo con los resultados de acuerdo al numeral **II.3. Calendario de trabajo,** la CIE por conducto del servidor público designado como Área Técnica, efectuará su revisión en un plazo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de entrega.

En caso de identificar errores y/o inconsistencias, el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica enviará, vía correo electrónico dentro del citado plazo (5 días hábiles), las observaciones correspondientes al coordinador(a) general del proyecto y/o al representante legal del proveedor, quienes deberán realizar las correcciones solicitadas y enviar nuevamente el entregable en un tiempo no mayor a 2 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de envío del referido correo electrónico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



En caso de que el proveedor entregue subsanados el o los reportes de resultados en el plazo acordado (no mayor a 2 días hábiles), el proveedor no se hará acreedor a una sanción económica.

En caso de que el proveedor no solvente debidamente las observaciones formuladas dentro de los plazos antes citados (**incisos a, b y c**), se le aplicarán la sanciónes económicas que correspondan, con independencia de que prevalecerá la obligación del proveedor de solventar las observaciones que le fueron formuladas por el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica.

***Concepto B***
*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones*

La CIE y el personal de apoyo de la Dirección de Planeación Estratégica Institucional (DPEI), realizarán supervisiones aleatorias durante la prestación de los servicios, sin previo aviso al proveedor, para verificar la correcta aplicación de la metodología en el levantamiento de información de que se trate, ya sea de manera presencial o vía remota.

Durante el desarrollo de la supervisión, el personal de la CIE o de apoyo de la DPEI levantará un reporte donde se harán constar los hallazgos detectados durante esta.

***Repetición de grupos de enfoque y/o entrevistas a profundidad***

La CIE, a través del administrador del contrato, tendrá la facultad de solicitar la repetición de grupos de enfoque y/o entrevistas a profundidad, sin costo adicional para el Instituto, en el caso de que durante las supervisiones detecte fallas graves y/o sistemáticas a los lineamientos establecidos en este documento o en el anexo técnico, ello con independencia de la aplicación de las sanciones económicas al proveedor a las que haya lugar.

Asimismo, en caso de que la CIE detecte que los grupos de enfoque no se estén llevando a cabo con al menos 6 participantes y con los perfiles solicitados por la CIE, a través del área técnica, tendrá la facultad de realizar la cancelación de las mismas y, a través del administrador de contrato podrá solicitar la repetición de





2022 Ricardo Flores

estas, sin costo adicional para el Instituto y se le aplicarán las sanciones económicas que correspondan.

En caso de que exista alguna otra irregularidad que contravenga con lo establecido en este documento o en el anexo técnico y no necesariamente encontrada en campo; la CIE, podrá solicitar que se realice la repetición de grupos de enfoque o entrevistas a profundidad sin costo adicional para el Instituto; de igual forma, se podrán aplicar sanciones económicas por incumplimientos del proveedor.

Las eventuales repeticiones de grupos de enfoque y/o entrevistas a profundidad que deriven de las fallas graves y/o sistemáticas a los lineamientos establecidos en este documento, y en el anexo técnico, detectadas durante las supervisiones o por alguna otra irregularidad identificada durante el periodo de realización de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, que contravenga lo establecido en este documento o en el anexo técnico y no necesariamente encontrada en campo, se deberán realizar dentro del mismo período en el cual se solicita el servicio; es decir, no existe posibilidad de prórroga en el tiempo de realización de los grupos e enfoque y/o entrevistas a profundidad, ni en el cumplimiento de los entregables correspondientes.

En caso de que la CIE detecte fallas graves y/o sistemáticas a los lineamientos establecidos en este documento o en el anexo técnico, durante el periodo de revisión de los entregables finales (un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de entrega), es decir fuera del plazo para realizar los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad, el proveedor invariablemente deberá de proporcionar el servicio de acuerdo a como se obligó a realizarlo en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la notificación del Administrador del Contrato. Además de ello, será acreedor a la sanción económica que corresponda.

Una vez que el proveedor entregue los reportes de resultados (completo y ejecutivo), las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y la propuesta de cuestionario, de acuerdo con el numeral **II.3. Calendario de trabajo, Concepto A y Concepto B**, la CIE por conducto del servidor público designado como área técnica, efectuará su revisión en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de entrega.



Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México. Tel. 55 5238 2700, Ext. 11431 www.imss.gob.mx

2022 Ricardo Flores

En caso de detectar errores y/o inconsistencias, el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica enviará, vía correo electrónico, las observaciones correspondientes al coordinador(a) general del proyecto y/o al representante legal del proveedor, quienes deberán realizar las correcciones solicitadas y enviar nuevamente los entregables en un tiempo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de envío del referido correo electrónico.

En caso de que el proveedor no solvente debidamente las observaciones formuladas dentro del plazo antes citado, se le aplicará la sanción económica que corresponda, con independencia de que prevalecerá la obligación del proveedor de solventar las observaciones que le fueron formuladas por el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica.

## XIII. Otorgamiento de anticipo

No aplica.

**A t e n t a m e n t e**

**Mtra. Vianey González Rojas**
**Titular de la Coordinación Administrativa,**
**con el carácter de Área Requirente**

La firma que antecede corresponde al documento de Términos y Condiciones para la contratación del ***"Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara con usuarios sobre la calidad de la atención del servicio y estudio cualitativo con personal administrativo, en subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2022" de fecha 22 de agosto de 2022.***

| | | |
|---|---|---|
| IMSS | **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**<br>**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**<br>**UNIDAD DE ADQUISICIONES**<br>**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**<br>**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS** | **Contrato Número**<br>**019E18522 - 001** |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

## ANEXO 3

## "PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE "EL PROVEEDOR" y ACTA DE FALLO"

SIN TEXTO

OlivaresPlata
Opinión y Mercado

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

# PROPUESTA TÉCNICA

## "Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara con usuarios sobre la calidad de la atención del servicio y estudio cualitativo con personal administrativo, en subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2022"

## PARTIDA ÚNICA Concepto A y Concepto B

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. DE C.V.
San Juan 213 • Plazas de San Buenaventura • 50110 Toluca, México • T: 722 + 213 83 25 y 27
**REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES: OPC-020114-8A2**
Mail: [redacted]

## Anexo 1.- "Anexo Técnico".

### Partida Única Concepto A

*Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones*

Un levantamiento *tipo Muestra* con cobertura nacional, y representatividad nacional y por región, de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS.

### Partida Única Concepto B

*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones*

Grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con personal administrativo de subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social.

### 1. Objetivos de los servicios requeridos

Desde el 2009, el Instituto Mexicano del Seguro Social ha avanzado en la construcción de un sistema integral de medición de la satisfacción de los usuarios. Este sistema permite contar con información periódica, estratégica y certera sobre las percepciones y opiniones de dichos usuarios con relación a los servicios provistos por el IMSS, ello a fin de orientar la implementación de acciones de mejora en la gestión institucional y fortalecer la participación ciudadana, mediante el acceso a esta información

En 2021, se inició con la implementación del Sistema de Percepción Social del IMSS, que permitirá identificar las áreas de oportunidad de manera integral, mediante la recopilación del sentir de todas las personas involucrada en los servicios. De tal modo que, para avanzar en la consolidación de dicho sistema, los servicios que se solicitan buscan recopilar, con oportunidad y certeza, las opiniones y percepciones del de los usuarios y del personal administrativo del Instituto, a través de métodos de investigación cuantitativa (encuestas cara a cara) y cualitativa (grupos de enfoque y entrevistas a profundidad).

Los servicios requeridos le permitirán al Instituto lograr los objetivos centrales siguientes:

Concepto A

- Conocer las opiniones y percepciones que las personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS, tienen sobre la calidad de la atención recibida.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Concepto B

- Diseñar instrumentos de recolección de datos para personal administrativo de las subdelegaciones para ser utilizados en un estudio cuantitativo posteriormente.
- Conocer las opiniones y percepciones del personal administrativo en las subdelegaciones sobre la calidad de la atención, tiempos de espera, trato, comunicación del personal, condiciones y seguridad de las instalaciones, entre otros temas.
- Identificar posibles obstáculos que inciden la prestación de servicios calidad por parte del Instituto, en sus subdelegaciones.

## 2. Descripción amplia y detallada de los servicios requeridos

### 2.1. Cobertura geográfica de los servicios requeridos Partida Única

**Concepto A**

Los servicios deberán prestarse en los 35 Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada del IMSS: Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Coahuila, Colima, Chiapas, Chihuahua, Durango, CDMX Norte, CDMX 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.

**Concepto B**

Los servicios deberán prestarse en la república mexicana, realizando al menos un grupo de enfoque y una entrevista a profundidad, en al menos una ciudad de cada una de las diferentes regiones del país:

| Región | Delegación |
|---|---|
| Centro | Guerrero |
| | México Oriente |
| | México Poniente |
| | Morelos |
| | Norte D. F. |
| | Querétaro |
| | Sur D. F. |
| Norte | Aguascalientes |
| | Chihuahua |
| | Coahuila |



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

| Región | Delegación |
|---|---|
| | Durango |
| | Nuevo León |
| | San Luis Potosí |
| | Tamaulipas |
| | Zacatecas |
| Occidente | Baja California |
| | Baja California Sur |
| | Colima |
| | Guanajuato |
| | Jalisco |
| | Michoacán |
| | Nayarit |
| | Sinaloa |
| | Sonora |
| Sur | Campeche |
| | Chiapas |
| | Hidalgo |
| | Oaxaca |
| | Puebla |
| | Quintana Roo |
| | Tabasco |
| | Tlaxcala |
| | Veracruz Norte |
| | Veracruz Sur |
| | Yucatán |

## 2.2 Calendarios de trabajo

### Concepto A y concepto B

El calendario de trabajo se encuentra precisado en el numeral **II.3** del documento "**Términos y condiciones**" relacionado con el presente servicio.

## 2.3 Información que la CIE entregará al licitante ganador para la prestación de los servicios requeridos



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



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

### *2.3.1 Concepto A*

**a)** La muestra para el levantamiento de encuestas:
- La CIE diseñará el esquema de muestreo para el levantamiento de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios brindados en subdelegaciones del IMSS.
- La muestra obtenida será entregada al licitante ganador especificando la dirección y el número de encuestas (tamaño de muestra) que se levantarán por subdelegación.

**b)** El manual de levantamiento dirigido a los coordinadores regionales, los supervisores de campo y encuestadores, en el que se detallará la metodología aplicable, en formato electrónico en Word (.docx).
**c)** El formato de no respuesta a requisitar, en formato de Excel (.xlsx).
**d)** El formato de incidencias aplicable en campo, en formato de Excel (.xlsx).
**e)** El catálogo de variables, en formato de Excel (.xlsx) para la construcción de las bases de datos.
**f)** El cuestionario para aplicarse.
**g)** La plantilla en formato Power Point (.pptx) a utilizarse para la elaboración del reporte de resultados ejecutivo.

La información antes detallada se entregará personalmente al proveedor al que se le adjudique el servicio, previo al inicio del levantamiento.

### *2.3.2 Concepto B*

**a)** La propuesta de guía de entrevistas.

**b)** La propuesta de guías de tópicos.

**c)** El perfil de los participantes de los grupos de enfoque y de las entrevistas a profundidad, así como la selección de las plazas en las cuales se realizarán.

La información detallada en los incisos a), b) y c) se entregará personalmente al proveedor al que se le adjudique el servicio a más tardar 5 días hábiles posteriores al fallo.

Toda la información antes descrita, relativa a los conceptos A y B se entregará al licitante ganador en el domicilio de la CIE ubicado en Toledo 10, Piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, en México, CDMX, en un horario de 9:30 a 17:00 horas, previa coordinación con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5238-2700 extensión 11429.



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

## 2.4 Generación y características de la información a levantar

### *2.4.1 Concepto A (encuestas cara a cara)*

La muestra para el levantamiento se distribuye en aproximadamente **49 subdelegaciones** localizadas en las **35 OOAD** del IMSS y de manera preliminar contempla el levantamiento de un mínimo de **3,556** y un máximo de **3.951 encuestas cara a cara**.

### *2.4.2 Concepto B (grupos de enfoque y entrevistas a profundidad)*

Se realizarán 11 grupos de enfoque, de 6 a 10 personas cada uno, los cuales se llevarán a cabo en diferentes ciudades del país y con diferentes perfiles de personal administrativo de las subdelegaciones del IMSS; lo anterior será determinado por la CIE, de acuerdo con el numeral 2.3. del presente Anexo Técnico. Las fechas y horarios para la realización de dichos grupos deberán ser aceptados y avalados por la CIE.

Se realizarán 12 entrevistas a profundidad, con subdelegados seleccionados por la CIE de acuerdo con el numeral 2.3. Las fechas y horas para la realización de las entrevistas deberán ser aceptados y avalados por la CIE.

Cada grupo de enfoque se realizará con personal administrativo de al menos dos subdelegaciones diferentes, de la misma localidad/municipio/ciudad u OOAD, en instalaciones adecuadas proporcionadas por el licitante ganador. Las entrevistas a profundidad se realizarán en algunas de las subdelegaciones de adscripción del personal administrativo que participe en los grupos de enfoque, o en una subdelegación distinta en la misma localidad/municipio/ciudad u OOAD en instalaciones adecuadas proporcionadas por el licitante ganador; lo anterior de acuerdo con la selección de subdelegaciones finales para el estudio que realice la Coordinación de Investigación Estratégica.

## 2.5 Instrumentos de recolección de información

### *2.5.1 Concepto A*

El cuestionario tendrá las siguientes características:

| Tiempo máximo de duración (aproximado) | Máximo de preguntas abiertas |
|---|---|
| 15 minutos | 10% |



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Por otra parte, en el formato de no respuesta se registrará la información de los(as) usuarios(as), parte de la población objetivo, que por cualquier motivo no respondieron la encuesta o la interrumpieron antes de completarla; es decir:

**a.** Las personas, parte de la población objetivo, que fueron contactadas o interceptadas, pero que no fueron encuestadas (porque no disponían de tiempo suficiente, estaban físicamente impedidas para responder, no les interesaba participar, etc.).
**b.** Las personas que iniciaron la encuesta pero que en algún momento de la misma la cortaron y no la concluyeron (encuestas incompletas o interrumpidas).

El llenado del formato de no respuesta es obligatorio y tendrá que adecuarse a la metodología establecida en el manual de levantamiento elaborado por la CIE, y dirigido a coordinadores regionales, supervisores de campo y encuestadores.

### *2.5.2 Concepto B*

**a. Guía de tópicos**

La CIE elaborará la(s) guía(s) de tópicos inicial(es) con la(s) cual(es) se llevarán a cabo los grupos de enfoque. En caso de que durante la realización de dichos grupos el proveedor adjudicado detecte algún tema importante que deba ser incluido y/o identifique algún ajuste, deberá enviar la propuesta con la modificación y justificación vía correo electrónico, a la cuenta angeles.lopez@imss.gob.mx con copia al administrador del contrato, para ser autorizado(s) por la CIE.

**b. Guía de entrevista**

La CIE elaborará la guía de entrevista inicial. En caso de que durante la realización de las entrevistas a profundidad el adjudicado detecte algún tema importante que deba ser incluido y/o identifique algún ajuste, deberá enviar la propuesta con la modificación y justificación vía correo electrónico, a la cuenta angeles.lopez@imss.gob.mx con copia al administrador del contrato, para ser autorizado(s) por la CIE.

Se estima una duración máxima de cada grupo de enfoque o entrevita a profundidad sea de dos horas.

**a. Cuestionarios**

Con base en los resultados de los grupos de enfoque y de las entrevistas a profundidad, el licitante ganador deberá elaborar la propuesta de cuestionario



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

enfocado al personal administrativo de subdelegaciones. El cuestionario tendrá las siguientes características:

| Tiempo máximo de duración | Máximo de preguntas abiertas |
|---|---|
| 10 minutos | 10% |

## 2.6 Especificaciones técnicas de los servicios requeridos

Los servicios requeridos consistirán en las siguientes actividades:

### *2.6.1 Concepto A*

a. **Coordinación y logística de las sesiones de capacitación que se impartirán a los coordinadores regionales, supervisores de campo y encuestadores que participarán en el levantamiento de encuestas.**
   - Ponerse en contacto con el personal de la CIE para acordar las sedes, fechas y horarios de las sesiones de capacitación al menos 5 días hábiles antes del inicio de la primera capacitación. Personal de la CIE estará presente físicamente o de manera virtual en todas las sesiones de capacitación.
   - Disponer de salones o auditorios, amplios, iluminados, con asientos suficientes y muy bien ventilados, que permitan mantener las medidas de seguridad recomendadas por la Secretaría de Salud ante el Covid-19, tanto para el personal de la CIE como para los encuestadores, supervisores de campo y coordinadores regionales que participarán en el levantamiento de que se trate; dichas instalaciones deberán tener el visto bueno de la CIE al menos 7 días hábiles antes de la realización de la capacitación que corresponda. Así como disponer de medios remotos para el caso de capacitaciones virtuales que en su caso sean autorizadas por la CIE.
   - Disponibilidad de material y equipo recomendado para la seguridad sanitaria de todos los participantes de las capacitaciones: filtro sanitario (toma de temperatura y proporcionar alcohol gel al 70%), cubrebocas y alcohol gel al 70% al alcance de los participantes en todo momento; en caso de proporcionar alimentos o bebidas durante los recesos, deberán estar empaquetados en porciones individuales sanitizadas y ser entregados por una persona destinada únicamente para tal fin, la cual deberá cumplir con todas las medidas sanitarias y de higiene en todo momento.
   - Contar con el material suficiente, incluido para el personal de la CIE, y equipo necesario para impartir las sesiones de capacitación: micrófonos, laptops o computadoras, proyector, pantalla de proyección, rotafolio, etc.
   - Convocar a las sesiones de capacitación a todos los encuestadores, supervisores de campo, coordinadores regionales que participarán en el levantamiento de que se trate.



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



- Distribuir en forma impresa el manual de levantamiento, el cuestionario y formato de no respuesta entre todos los coordinadores regionales, supervisores de campo y encuestadores que participarán en las capacitaciones del levantamiento de que se trate.
- Elaborar listas para registrar la asistencia de los coordinadores regionales, supervisores de campo y encuestadores que participarán en las capacitaciones del levantamiento de que se trate, las cuales deberán contener:
  - **COORDINADOR(A) GENERAL DEL PROYECTO:** Nombre completo y firma.
  - **COORDINADORES(AS) REGIONALES:** Nombre completo, región bajo su responsabilidad y firma.
  - **SUPERVISORES(AS) DE CAMPO:** Nombre completo, clave del supervisor y firma.
  - **ENCUESTADORES(AS):** Nombre completo, clave del encuestador y firma.

  Las listas de asistencia originales se entregarán al personal de la CIE y la información contenida en ellas deberá ser congruente con lo registrado en la base de datos que entregue el licitante ganador al finalizar el levantamiento.

  Además, deberá entregar la lista de asistencia de las capacitaciones de coordinadores, supervisores y encuestadores, en un archivo Excel, que incluya clave del personal, nombre, apellido paterno, apellido materno, región en la que trabajará durante el levantamiento de la encuesta y sede en la que recibió la capacitación.

  Si alguno de los convocados no tomara la capacitación completa, no podrá participar en el levantamiento de que se trate.

- Videograbar completas cada una de las sesiones de capacitación, lo que implica que la(s) cámara(s) de video utilizada(s) para tales fines deberá(n) enfocar a los supervisores de campo y encuestadores, especialmente cuando den lectura a las preguntas contenidas en el cuestionario sobre los cuales se les capacite. Estas videograbaciones deberán ser entregadas en medio óptico a la CIE, acompañándolas de las listas de asistencia relacionadas con cada sesión videograbada. Dichas grabaciones deberán ser entregadas en un CD o DVD a más tardar a los 2 días hábiles siguientes al de la fecha de la última sesión de capacitación realizada.

  Al finalizar las sesiones de capacitación, el personal de la CIE se reserva el derecho de evaluar si cada uno de los supervisores de campo y encuestadores convocados, participará en el levantamiento de que se trate, tomando como



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

referente su desempeño durante dichas capacitaciones y auxiliándose de las videograbaciones que se entreguen.

Es importante mencionar, que el personal de la CIE desplegará supervisiones para asegurar la calidad de la información recabada en campo. Por tal motivo, si detectara que alguna persona está participando en el levantamiento, sin acatar la metodología establecida, las medidas sanitarias, y/o sin la habilidad necesaria para aplicar las encuestas, y/o sin haber recibido la capacitación correspondiente, le serán canceladas todas las encuestas que haya levantado o supervisado y por ningún motivo seguirá involucrado en el trabajo en campo. Además de aplicarse las sanciones económicas previstas en los Términos y Condiciones, previo a lo cual la CIE le notificará al proveedor por oficio el incumplimiento en concreto detectado, adjuntando la documentación soporte.

**b. Coordinación, preparación y presentación por escrito de la ruta de levantamiento de encuestas (logística de levantamiento en campo) para los puntos muestrales determinados**

Para cada levantamiento el proveedor deberá:

- Desglosar todos y cada uno de los días de trabajo en campo.
- Definir las rutas o regiones completas del levantamiento de que se trate que permitan identificar los puntos muestrales donde éste inicie y concluya.

La entrega a la CIE de la información detallada en este inciso b) para su revisión y aprobación, y considerada como entregable del servicio (logística de levantamiento en campo), deberá realizarse al menos 6 días hábiles antes del inicio del levantamiento. Lo anterior en virtud de que esta información es indispensable para que la CIE programe supervisiones al trabajo en campo, las cuales se efectuarán sin previo aviso al adjudicado. La aprobación antes referida, se notificará vía correo electrónico por parte del Administrador del Contrato o Área Técnica al Coordinador(a) General del Proyecto.

En caso de que la CIE, a través del Administrador del contrato o Área Técnica, requiera modificaciones, el proveedor deberá entregar la logística de levantamiento en campo a más tardar un día hábil posterior a la recepción del correo enviado por la CIE con la solicitud del(los) cambio(s).

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



## c. Levantamientos de encuestas

### *c.1. Actividades del personal solicitado*

### *c.1.1. Del Coordinador(a) General del Proyecto*

- Participar en al menos una capacitación presencial, y posteriormente en capacitaciones por medios remotos, en caso de ser necesario, siempre que así lo autorice la CIE.
- Mantener comunicación diaria con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5238-2700 extensión 11429 o bien por vía correo electrónico en la cuenta: angeles.lopez@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato) durante todo el periodo del levantamiento, para reportar incidencias o cualquier otra información importante.
- Coordinar el levantamiento en campo, debiendo asignar: rutas o regiones de levantamiento validadas por la CIE a los coordinadores regionales, número de contactos para cada región, puntos muestrales, 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 establecidos por la CIE en este documento, en términos y condiciones y en el manual de levantamiento que se entregue al proveedor ganador, asimismo, cuando algún evento pueda afectar el desarrollo del levantamiento, deberá informar a la CIE mediante correo electrónico a la cuenta: angeles.lopez@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato y de ser el caso incluyendo el soporte documental).
- Enviar diariamente un informe sobre el número de encuestas efectivas y de no respuesta obtenidas en el día del levantamiento inmediato anterior en cada uno de los puntos muestrales, vía correo electrónico a la cuenta angeles.lopez@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato); dicha entrega se realizará en días hábiles. Adicionalmente, deberá entregar en impreso al administrador del contrato el concentrado de dichos reportes a más tardar al día hábil siguiente al último del levantamiento de que se trate.
- Enviar diariamente un informe sobre las incidencias de campo o cualquier otra información relevante obtenida en el día del levantamiento inmediato anterior, vía correo electrónico en la cuenta angeles.lopez@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato); dicha entrega se realizará en días hábiles. Adicionalmente, deberá entregar en impreso al administrador del contrato el concentrado de dichos reportes a más tardar al día hábil siguiente al último del levantamiento de que se trate.
- Avisar con 48 horas de anticipación sobre cualquier cambio en la ruta del levantamiento de que se trate o en las fechas de levantamiento en los diferentes puntos muestrales, para conocimiento y aprobación de la CIE, a la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5238-2700 extensión 11429 y/o a la cuenta angeles.lopez@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato); tratándose de caso fortuito o de



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

fuerza mayor deberá informar a la CIE de dichos eventos de forma inmediata (en cuanto tenga conocimiento de los mismos), adjuntando la evidencia que soporte su dicho.

### *c.1.2. De los(as) coordinadores(as) regionales de campo*

- Participar en al menos una capacitación presencial, y posteriormente en capacitaciones por medios remotos, en caso de ser necesario, siempre que así lo autorice la CIE.

- Reportar al coordinador general las incidencias en campo o cualquier otra información relevante.
- Coordinar el levantamiento de campo en la región que les corresponda, debiendo asignar: rutas de levantamiento validadas por la CIE a los supervisores de campo y encuestadores, número de contactos en cada punto muestral, rutas de acceso y demás información que consideren conveniente.
- Asegurarse que los supervisores de campo y los encuestadores cuenten con todo el material necesario para realizar las encuestas (impreso y electrónico -cuando sea el caso-), así como cubrebocas suficientes, alcohol en gel y un termómetro por cada equipo de campo, y que permanezcan de forma continua en la subdelegación.
- Garantizar que el levantamiento de las encuestas en la región bajo su cargo se realice con calidad y oportunidad, lo que implica asignar cargas de trabajo a supervisores de campo y encuestadores de acuerdo con el calendario de trabajo establecido por la CIE y monitorear al personal, para que den cumplimiento a la metodología descrita en el manual de levantamiento.
- Dar seguimiento al estado de salud del equipo encuestador y en caso de detectar a alguna persona con algún síntoma propio de Covid-19 (dolor de cabeza, dolor de garganta, fiebre, estornudos, flujo nasal, dolor corporal, etc.) retirarlo del trabajo de campo y reportarlo de inmediato al Coordinador general del proyecto.
- Asegurarse de que el número máximo de encuestadores por cada supervisor de campo sea de cinco, de lo contrario, si la CIE detecta el incumplimiento de este estándar, podrá cancelar el levantamiento del punto muestral en el que el equipo se encuentre encuestando en ese momento y de aquellos en los que dicho equipo haya trabajado, y se le aplicará al proveedor la deductiva correspondiente.

### *c.1.3. De los(as) supervisores(as) de campo del proyecto*

- Participar en al menos una capacitación presencial, y posteriormente en capacitaciones por medios remotos, en caso de ser necesario, siempre que así lo autorice la CIE.



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



- 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 las subdelegaciones, domicilio, localidades donde se encuentran, fechas de levantamiento, rutas de acceso y medios de transporte.
- Mantener la información sobre las rutas de levantamiento en estricta confidencialidad; es decir, no deberán entregar dicha información a personas ajenas al levantamiento y ajenas a la Dirección de Planeación Estratégica Institucional, aun siendo personal del IMSS.
- Al llegar a la subdelegación verificar el estado de salud de cada uno de los integrantes del equipo de encuestadores y el propio mediante la toma de temperatura y verificación de la no existencia de algún síntoma relacionado con Covid-19 (dolor de cabeza, dolor de garganta, fiebre, estornudos, flujo nasal, dolor corporal, etc.) y dar seguimiento durante todo el día de levantamiento. En caso de detectar a alguna persona con alguno de los síntomas mencionados, retirarlo del trabajo de campo y reportarlo de inmediato al Coordinador regional.
- El día del levantamiento deberán llegar con al menos 30 minutos de anticipación al inicio de la jornada de servicio, a fin de verificar el estado de salud del equipo, mencionado en el punto anterior, y posteriormente presentarse en la dirección de la subdelegación para mostrar el oficio que ampara su estancia y labor a desempeñar. Asimismo, deberán solicitar el sello de la subdelegación, el cual deberá indicar la hora en que el equipo inició el levantamiento de encuestas.
- Una vez cumplido este protocolo, deberán dirigir al equipo de encuestadores para iniciar el levantamiento.
- Asegurarse que el equipo de encuestadores cumpla con la metodología señalada por la CIE: selección adecuada de población objetivo de acuerdo con la muestra previamente entregada, lectura fluida y clara, registro de no respuesta, etc.
- Vigilar que todo el personal de campo tenga buena presentación y porte en un lugar visible la credencial vigente con fotografía, sellada y firmada por el licitante ganador.
- Llevar material impreso suficiente, esto es, los cuestionarios a aplicar a las personas usuarios(as) al momento de levantar las encuestas; en el supuesto de que el levantamiento se efectúe con dispositivos móviles únicamente deberán llevar 5 ejemplares del cuestionario a utilizar y un formato de no respuesta por cada uno de los encuestadores asignados.
- Al momento de estar supervisando el trabajo de los encuestadores, los(as) supervisores(as) deberán estar con buena presentación y debidamente identificados con la credencial vigente expedida por el licitante ganador del servicio, con fotografía, sellada y firmada, misma que deberán portar en un lugar visible.
- Vigilar que en todo momento el equipo de encuestadores cumpla con las medidas sanitarias establecidas.



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- Permanecer de forma continua en la subdelegación. El levantamiento se llevará a cabo durante al menos **un día típico** de servicio, esto es en general de 8 am a 4 pm, de lunes a viernes, cumpliendo con las características metodológicas establecidas en el manual diseñado para tales fines y aquellas señaladas durante las sesiones de capacitación. En caso de existir delegaciones en zonas de alto riesgo, el horario de levantamiento podrá modificarse previa autorización de la CIE.

- Solicitar el sello de la subdelegación al finalizar la jornada, el cual deberá indicar la hora en que el equipo finalizó el levantamiento de encuestas.

### *c.1.4. De los(as) encuestadores(as) del proyecto*

#### *c.1.4.1. Concepto A*

- Participar en al menos una capacitación presencial, y posteriormente en capacitaciones por medios remotos, en caso de ser necesario, siempre que así lo autorice la CIE.
- 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 subdelegación a visitar, fecha de levantamiento, rutas de acceso y medios de transporte.
- Llegar el día del levantamiento con al menos 20 minutos de anticipación al inicio de su jornada, según lo establecido en el manual de levantamiento, a la subdelegación donde realizarán su labor y reportarse con su supervisor de campo.
- Reportar a su supervisor(a) cualquier malestar o síntoma propio de Covid-19 (dolor de cabeza, dolor de garganta, fiebre, estornudos, flujo nasal, dolor corporal, etc.) previo al inicio del levantamiento o durante la jornada laboral.
- Aplicar en todo momento las medidas sanitarias establecidas.
- Ubicarse a la salida de la subdelegación, según lo indique el manual de levantamiento, y lejos del personal que labora en ella, evitando obstaculizar el tránsito de las personas y/o las salidas de emergencia.
- Abordar únicamente a las personas usuarias que formen parte de la población objetivo, y que hayan concluido su visita a esa subdelegación (no está permitido encuestar a personas que estén en salas de espera aguardando su turno para ser atendidas, en la fila del MORAI, etc.).
- Permanecer de forma continua en la subdelegación. El levantamiento se llevará a cabo durante al menos **un día típico** de servicio, esto es de 8 am a 4 pm, de lunes a viernes, cumpliendo con las características metodológicas establecidas en el manual diseñado para tales fines y aquellas señaladas durante las sesiones de capacitación. En caso de existir subdelegaciones en zonas de alto riesgo, el horario de levantamiento podrá modificarse previa autorización de la CIE.



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



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

- La población que deberán contactar para el ***Concepto A*** son las personas usuarias que hicieron uso de los servicios de las subdelegaciones; independientemente de que conteste o no la encuesta, cada contacto constituye en sí mismo un registro para las bases de datos:
  - Encuesta completa: Las respuestas deberán registrarse en el cuestionario.
  - Encuesta incompleta o rechazo: Se deberá llenar el formato de no respuesta.

### *2.6.1 Concepto B*

El licitante ganador deberá:

**a. Coordinación y logística**

- Entregar a la CIE el calendario con la planeación (sedes, fechas y horarios) de los grupos de enfoque y de las entrevistas a profundidad, a más tardar 10 días hábiles después de haber recibido la información que se indica en el numeral 2.3, por parte de la CIE, y al menos 5 días hábiles antes del inicio del primer grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad.
- Realizar el reclutamiento de las personas que participarán en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, con base en los perfiles indicados por la CIE.
- Coordinar la logística de los grupos de enfoque (con 6 a 10 participantes) y de las entrevistas a profundidad de acuerdo con el calendario entregado a la CIE.

Para el reclutamiento del personal que participará en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, la Coordinación de Investigación Estratégica apoyará al licitante ganador en algunas gestiones y con un escrito que respalde el estudio. Dicho escrito podrá anexarse a la invitación a participar en los grupos de enfoque y entrevistas que deberá realizar el licitante ganador al personal seleccionado. Es responsabilidad del licitante ganador dar seguimiento y confirmar la participación de las personas seleccionadas.



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

**b. Realización de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad**

- Llevar a cabo los grupos de enfoque (con 6 a 10 participantes) y las entrevistas a profundidad de acuerdo con los lineamientos establecidos por la CIE, con participantes que cumplan los perfiles definidos por la CIE, con base a la guía de tópicos o la guía de entrevista, en las fechas y horarios, avalados por la CIE.
- Informar de la inclusión o exclusión de algún punto de la guía de tópicos o guía de entrevista durante la realización de los grupos de enfoque y de las entrevistas a profundidad, con su respectiva justificación, para ser avalada por la CIE.
- Video-grabar y/o audio-grabar cada uno de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad.
- Transmisión en tiempo real de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad para la supervisión de su realización por parte del personal de la CIE.
- Los grupos de enfoque se podrán realizar de manera virtual unicamente en las sedes que se encuentren en estados de la república con semáforo de riesgo epidémico (Semáforo Covid-19) en color rojo (https://coronavirus.gob.mx/semaforo/), previa autorización de la CIE. En esos casos se deberán entregar forzosamente la(s) videograbación(es), por lo que el proveedor deberá asegurarse de que los participantes se encuentren en lugares aptos para llevar a cabo los grupos (lugar sin ruidos ni distracciones, buen audio, buena conexión, con cámara abierta todo el tiempo de todos los participantes y del moderador, etc). La videograbación deberá ser de buena calidad (audio en óptimas condiciones sin distorciones de ambiente ni del equipo) y sin editar.
- En caso de que el semáforo epidemiológico mencionado no esté siendo actualizado o utilizado como herramienta por parte de las autoridades de salud, el IMSS realizará un análisis de la situación y, en su caso, autorizará la realización de los grupos de enfoque y/o entrevistas a profundidad de manera virtual, prevaleciendo los mismos requisitos: se deberá entregar forzosamente la(s) videograbación(es), por lo que el proveedor deberá asegurarse de que los participantes se encuentren en lugares aptos para llevar a cabo los grupos (lugar sin ruidos ni distracciones, buen audio, buena conexión, con cámara abierta todo el tiempo de todos los participantes, del moderador(a) o entrevistador(a), etc.). La videograbación deberá ser de buena calidad (audio en óptimas condiciones sin distorsiones de ambiente ni del equipo) y sin editar.
- Las entrevistas a profundidad se podrán realizar de manera virtual previa autorización de la CIE. En esos casos se deberán entregar forzosamente la(s) videograbación(es), por lo que el proveedor deberá asegurarse de que los participantes se encuentren en lugares aptos para llevar a cabo las entrevistas a profundidad (lugar sin ruidos ni distracciones, buen audio, buena conexión, con cámara abierta todo el tiempo de los participantes y del entrevistador). La videograbación deberá ser de buena calidad (audio en óptimas condiciones sin distorciones de ambiente ni del equipo) y sin editar.



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



## c. Análisis de la información y presentación de resultados

- Realizar el análisis de la información obtenida en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y elaborar un reporte completo (con la metodología y el detalle de todos los hallazgos y resultados) y un reporte ejecutivo.
- Elaborar la propuesta de cuestionario para personal administrativo.

## d. Actividades del personal solicitado

### e.1. Coordinador(a) general del proyecto

- Mantener comunicación diaria con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5552382700 extensión 11429 o bien vía correo electrónico en la cuenta: angeles.lopez@imss.gob.mx durante todo el periodo de realización de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, para reportar incidencias o cualquier otra información importante.
- Coordinar la logística y realización de todas las etapas del servicio y asegurarse de llevar a cabo las entregas a la CIE, de acuerdo con lo descrito en el numeral 4 del presente Anexo Técnico, con base en los tiempos y las características establecidas en el presente documento.
- Supervisar que los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad se ajusten a los lineamientos presentados por el licitante ganador y avalados por la CIE.
- Coordinar la elaboración de la propuesta de cuestionario.

### e.2. Moderador(a)

- Responsable de moderar los grupos de enfoque.
- Realizar el análisis de la información obtenida.

### e.3. Entrevistador(a)

- Responsable de llevar a cabo las entrevistas a profundidad.
- Realizar el análisis de la información obtenida.

### e.3. Analista

- Responsable de tomar las notas en los grupos de enfoque y en las entrevistas a profundidad.
- Apoyar en el análisis de la información obtenida.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

### e.4. Experto(a) en diseño de instrumentos de recolección de información

- Responsable de la elaboración de la propuesta final de cuestionario.

## e. Reposición de grupos de enfoque y entrevistas a profundidad

El personal de la CIE llevará a cabo supervisiones para asegurar la calidad de la información recabada en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. Por tal motivo, si detectara que alguna persona está participando en un grupo de enfoque o entrevista a profundidad sin cumplir con el perfil establecido previamente, que el número de personas que participan en el grupo sea menor a 6 personas, o detecta cualquier irregularidad, el grupo de enfoque o entrevista a profundidad correspondiente será invalidada y deberá volver a programarse dentro del periodo de prestación del servicio establecido en el calendario de trabajo, sin que cause un costo adicional al IMSS.

## f. Análisis de los datos recabados en el desarrollo de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad

### f.1. Video-grabaciones y/o audio-grabaciones

- Todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad presenciales deberán ser video-grabadas y/o audio-grabadas; dichas grabaciones deberán ser entregadas en CD o DVD a la CIE, con sus transcripciones correspondientes.
- Se deberá anexar un catálogo que identifique y relacione el nombre de cada grabación, con la fecha y la plaza en la que se realizaron los grupos de enfoque y/o entrevistas a profundidad correspondientes.

- En el caso de los grupos de enfoque o entrevistas a profundidad que previa autorización de la CIE se hayan realizado de manera virtual, se deberá entregar forzosamente las videograbaciones, las cual es deberán ser de buena calidad, es decir, con imagen y audio en óptimas condiciones (sin distorciones de ambiente ni del equipo) y sin editar, y con las características establecidas en el inciso c de este numeral.

Tanto las grabaciones como las transcripciones deberán ser entregadas a más tardar 12 días hábiles posteriores al último grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



### f.2. Reportes de resultados

- El reporte completo deberá detallar la metodología del análisis del estudio, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, además de los resultados y todos los hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en dichas sesiones, el cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.
- El reporte ejecutivo deberá contener el resumen de la metodología de análisis empleada, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y los principales hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en las sesiones, el cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.
- Propuesta final de cuestionario, la cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad.

## 2.7 Especificaciones en materia programática y presupuestaria.

El servicio a contratar se encuentra contemplado en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del IMSS (PAAAS) para el ejercicio fiscal 2022, sus importes se encuentran comprometidos en la cuenta PREI Millenium 42062413 y partida presupuestal 33104 "Otras asesorías para la operación de programas", con clave del Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCoP) 33100002 "Asesorías para la Operación de Programas".

## 3. Supervisión al trabajo de campo

### *3.1. Trabajo de supervisión Concepto A y Concepto B*

El licitante ganador deberá implementar una estrategia para asegurarse de que el equipo encargado del reclutamiento y realización de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad cumpla con la metodología avalada por la CIE. De lo contrario se podrá cancelar el grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad para su reposición, solicitar el cambio del moderador y/o analista, e incluso requerir la reposición de los grupos de enfoque y/o entrevistas anteriores en las que haya participado dicho personal. La reposición de dichos grupos y/o entrevistas a profundidad, deberá realizarse dentro del periodo de prestación del servicio establecido en el calendario de trabajo, sin que cause un costo adicional al IMSS.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

### *3.2. Reporte de incidencias Concepto A y concepto B*

El licitante ganador deberá reportar a la CIE, de forma inmediata, las incidencias, obstáculos u anomalías presentadas durante el levantamiento de información del concepto que se trate, así como las modificaciones al calendario de trabajo o cualquier otra que consideren necesaria, al teléfono 52-38-27-00 ext. 11429. Además, deberá comunicarlas diariamente vía correo electrónico a la cuenta: angeles.lopez@imss.gob.mx.

***Concepto A***

El reporte deberá contener como mínimo la siguiente información: día, hora, OOAD, punto muestral de la incidencia, breve descripción, resolución, persona que reporta del licitante ganador y persona de la CIE a quien le reportaron dicha incidencia. El formato que se sugiere es el siguiente:

| CVE_ OOAD | OOAD | ID subdelegación | Sub delegación | Fecha | Hora | Id incidencia | Descripción de incidencia | Emisor del reporte de la incidencia | Persona de la CIE a quien le reportaron | Solución |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 06 | Chihuahua | 075 | 4 Guerrero | 18/09/2022 | 15:35 horas | 06-01 | Inicio tardío del levantamiento por impedimento del administrador | Licitante Ganador Sr. Lucio Hernández | Colocar Nombre Completo | Los encuestadores mostraron oficio de levantamiento, la CIE llamó a la subdelegación para solicitar la autorización y se inició el levantamiento |

***Concepto B***

El reporte deberá contener como mínimo la siguiente información: día, hora, número de grupo de enfoque o entrevista, sede, breve descripción de la situación, resolución, persona que reporta del licitante ganador y persona de la CIE a quien le reportaron dicha incidencia. El formato que se sugiere es el que se desglosa a continuación:

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

| Núm. GE o Entrevista | Sede | Fecha | Incidencia | Persona que reporta | Hora del reporte de la incidencia | Persona de la CIE a quien le reportaron | Solución |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MS-G-01 | CDMX | 03/05/2022 | No se tiene el número mínimo de participantes | Nombre completo | 8:15 horas | Nombre Completo | Se planteó esperar 15 minutos para tratar de localizar a las personas convocadas o esperar a que llegaran las personas adicionales que fueron citadas. A las 8:45 se completó el número de participantes |

## 4. Productos requeridos del proveedor del servicio y requerimientos específicos de los entregables

### *4.1 Concepto A*

Para el levantamiento del ***Concepto A,*** el proveedor deberá entregar lo siguiente:

- **Logística de levantamiento en campo**, la cual deberá ser entregada al menos 6 días hábiles antes del inicio del levantamiento de las encuestas cara a cara.
- **Base de datos final**

La base de datos deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

**a) Formato**

- La base de datos del levantamiento deberá presentarse en medio magnético, en formato STATA o SPSS. La entrega deberá ser con un CD debidamente identificado y rotulado con documento que especifique detalladamente lo que se presenta, número total de contactos, número de encuestas exitosas (efectivas) y de encuestas rechazadas o incompletas.

**b) Estructura**

La base de datos se estructurará atendiendo los siguientes puntos:

- 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 OOAD; columna 3 – clave de OOAD, y así sucesivamente hasta tener todas y cada una de las variables).

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- Los nombres de las variables se referirán al nombre que viene entre corchetes en los cuestionarios y en el formato de no respuesta, las cuales estarán detalladas en el catálogo de variables que la CIE entregará al licitante ganador.
- Dentro de las mismas bases de datos se deberán incluir las variables correspondientes a los formatos de no respuesta.
- En el caso de las preguntas abiertas, se deberán crear dos variables: la primera de ellas, deberá tener una codificación de las opciones de respuesta; es decir englobará en una respuesta las opciones que sean similares, y la segunda deberá contener las respuestas textuales de los encuestados.
- Para las preguntas abiertas se debe realizar un catálogo en formato de texto (.txt) u hoja de datos de Excel (.xlsx) teniendo en la primera columna el número de la categoría que se le asignó a la opción de respuesta, en la segunda columna la etiqueta de la categoría y en la tercer columna la trascripción completa de la respuesta, tal cual la dijo la persona usuaria, cada una de ellas deberá tener asociado el número de folio y la clave de la subdelegación que le corresponda.
- La base de datos deberá ser entregada con etiquetas para las variables y todas sus categorías de respuesta.

**c) Validación**

- La base de datos deberá estar validada; es decir, se deben respetar los filtros y pases incluidos en los cuestionarios y en las respuestas de las preguntas cerradas deben anexarse únicamente las categorías que contienen los cuestionarios, las respuestas de las preguntas abiertas deberán estar completas y correctamente codificadas, todas las variables y respuestas contenidas en la base de datos deberán estar etiquetadas.
- No se dará por aceptado el servicio si, en las bases de datos finales, el proveedor no cubre de manera global cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecida en el numeral **2.4.1** (es decir 10,800) y si no cubre cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por subdelegación establecida en la muestra que le será proporcionada al licitante que resulte adjudicado, de acuerdo con lo indicado en el inciso **a)** del numeral **2.3.1**.

**d) Plazo de Entrega**

- La base de datos final deberá entregarse a más tardar a los 5 días hábiles posteriores al último día de levantamiento.

- **Reporte de resultados (completo y resumen ejecutivo),** que el licitante ganador realizará con la Base de Datos que le sea entregada, con los factores de expansión



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



corregidos por no respuesta, por parte de la CIE. Para la elaboración de estos reportes de resultados, el licitante ganador deberá entregar una propuesta, con el formato y los temas mínimos que incluirá, para el Vo. Bo. de la CIE, al menos 3 días hábiles antes de que concluya el levantamiento de información.

Los reportes deberán cumplir como mínimo con lo siguiente:

**a) Formato**

- El reporte completo deberá de presentarse en medio magnético, en formato Word (.docx). La entrega deberá ser en CD debidamente identificado y rotulado con documento que especifique detalladamente lo que presenta.
- El reporte ejecutivo deberá presentarse en medio magnético, en formato Power Point (.pptx) utilizando la plantilla entregada por las CIE. La entrega deberá ser en CD debidamente identificado y rotulado con documento que especifique detalladamente lo que presenta.

**b) Estructura**

- El reporte completo deberá contener, al menos los temas avalados por la CIE, y los resultados deberán presentarse con desglose nacional, regional y por nivel de atención.
- El reporte ejecutivo con los principales hallazgos, con desglose nacional, regional y por nivel de atención.

**c) Plazo de entrega**

- El reporte completo y el reporte ejecutivo deberán entregarse por el licitante ganador a más tardar a los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la Base de Datos, con los factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE.

***4.2 Partida Única, Concepto B***

- Documento con la propuesta de las sedes, fechas y horarios en las que se distribuirán los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad, así como el perfil de los participantes en cada una de ellas en formato electrónico Word (.docx), para ser avalada por la CIE, a más tardar 10 días hábiles después de haber recibido la información que se indica en el numeral 2.3, por parte de la CIE, y al menos 5 días hábiles antes del inicio del primer grupo de enfoque o entrevista a profundidad.
- Video-grabaciones y/o audio-grabaciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad presenciales en formato de video y/o audio, según



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

corresponda, las cuales se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad. Dichas grabaciones deberán cubrir toda la duración de cada grupo de enfoque o entrevista a profundidad (omitiendo los datos personales de los participantes), y el audio deberá ser claro.

- Videograbaciones de los grupos de enfoque y/o entrevistas a profundidad, que previa autorización de la CIE se hayan realizado de manera virtual, las cuales deberán ser de buena calidad, es decir, con imagen y audio en óptimas condiciones (sin distorciones de ambiente ni del equipo) y sin editar, y con las caracteríasticas establecidas en el numeral 2.6., que se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último gruó de enfoque o entrevista a profundidad.
- Transcripciones de las grabaciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad en formato electrónico en Word (.docx). Además, se deberá anexar un catálogo que identifique y relacione el nombre de cada grabación y transcripción con la fecha y la plaza en la que se realizó el grupo de enfoque y entrevista a profundidad correspondiente, en formato electrónico en Excel (.xlsx), las cuales se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo y/o entrevista a profundidad.
- Documento que contenga el reporte completo con el detalle de la metodología del análisis, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, además de los resultados y todos los hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. Dicho reporte deberá ser elaborado en formato electrónico en Word (.docx), el cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo o entrevista a profundidad.
- Documento con el reporte ejecutivo que contenga el resumen de la metodología de análisis, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y los principales hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida. Dicho reporte deberá elaborarse en formato electrónico en Power Point (.pptx) y se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.
- Propuesta final de cuestionario, en formato electrónico en Word (.docx), el cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización de la útima microsesiom y/o entrevista a profundidad.

## 5. Requerimientos mínimos de estructura y recursos del licitante ganador del servicio

Para la realización del servicio, el licitante ganador deberá cumplir como mínimo con los siguientes elementos:

### *5.1. Personal requerido que participará en la prestación del servicio requerido para ambos conceptos*

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

El licitante ganador requiere contar con el siguiente personal:

**a) Un(a) Coordinador(a) General del Proyecto**

**Perfil**

- Mínimo nivel Maestría en Estadística, Mercadotecnia, Administración, Antropología, Sociología o Maestrías en las ramas de físico-matemáticas, Ciencias Sociales o Humanidades.
- Experiencia mínima comprobable de **3 años** siendo coordinador(a) de estudios de opinión cualitativos y **3 años** siendo coordinador(a) de cuantitativos.

**Requisitos**

- Copia simple del currículum vitae.
- Copia simple del título o cédula profesional a nivel maestría o bien en su defecto del certificado oficial de terminación de estudios con un avance del 100% de los créditos de la maestría cursada.
- Dichos estudios deberán tener reconocimiento oficial por parte de las autoridades educativas mexicanas.
- Constancia de empleo emitida por el empleador actual o empleador(es) anterior(es) y/o cliente con las cuales acredite su experiencia mínima de **3 años**, específicamente como Coordinador General de Proyecto en estudios cualitativos y de **3 años**, específicamente como Coordinador General de Proyecto en estudios cuantitativos.
- Copia simple de constancias, certificaciones o diplomas de cuando menos un curso, taller o diplomado realizado en análisis de información cuantitativa, estadística, elaboración de reportes o informes de resultados o afín.

**Funciones**

- Enlace entre el licitante ganador y la CIE.
- Coordinación del equipo de trabajo.
- Responsable de reportar la información relativa al avance de los trabajos a la CIE.
- Responsable final de cada uno de los entregables.
- Responsable de coordinar y supervisar el análisis de la información obtenida.
- Responsable de realizar la entrega del servicio a la CIE, en tiempo y forma, con base a lo establecido en el presente Anexo Técnico.

**b) Tres Coordinadores(as) Regionales del Proyecto**

**Perfil**

- Mínimo nivel Preparatoria o Bachillerato terminado o Carrera Técnica.



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

- Experiencia mínima comprobable de **3 años** en la organización de la logística de levantamiento de encuestas y seguimiento del trabajo del(los) equipo(s) de campo asignado(s).

**Requisitos**

- Copia simple de su currículum vitae.
- Copia simple de su certificado de estudios a nivel mínimo de preparatoria o bachillerato o bien en su caso certificado de estudios oficial o diploma de la carrera técnica realizada.
- Dichos estudios deberán tener reconocimiento oficial por parte de las autoridades educativas mexicanas.
- Constancia de empleo emitida por el empleador actual o empleador(es) anterior(es) y/o cliente con las cuales acredite su experiencia mínima de **3 años** específicamente realizando actividades de organización de la logística de levantamiento de encuestas y seguimiento del trabajo del(los) equipo(s) de campo asignado(s).

**Funciones**

- Tener comunicación constante con el(la) Coordinador(a) General del Proyecto.
- Coordinación y seguimiento de los equipos de trabajo de la región a cargo.
- Responsable de reportar la información relativa al avance de los trabajos al(a la) Coordinador(a) General del Proyecto.

**c) Un(a) responsable de Consolidación de Bases de Datos**

**Perfil**

- Mínimo nivel Licenciatura terminada en cualesquiera de las siguientes carreras: ingeniería en sistemas, ingeniería en computación, ciencias de la computación, matemáticas, matemáticas aplicadas, ingeniería matemática, informática, ciencia de datos, actuaría o estadística.
- Experiencia mínima comprobable de **1 año** realizando cada una de las 3 actividades siguientes: diseño, construcción y consolidación de bases de datos.

**Requisitos**

- Copia simple del currículum vitae.
- Copia simple del título o cédula profesional de Licenciatura.
- Dichos estudios deberán tener reconocimiento oficial por parte de las autoridades educativas mexicanas.
- Copia simple de la constancia de empleo emitida por el empleador actual o empleador(es) anterior(es) y/o cliente con la cual acredite su experiencia mínima de **1 año** realizando específicamente cada una de las 3 actividades siguientes: diseño, construcción y consolidación de bases de datos.
- Copia simple de constancias, certificaciones o diplomas de cuando menos un curso, taller o diplomado realizado en manejo y/o construcción de bases de datos o temas relacionados con bases de datos.



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**Funciones**

- Enlace entre el licitante ganador y la CIE para este tema.
- Coordinar la consolidación de las bases de datos.
- Implantación de acciones y distribución de recursos necesarios para la consolidación de la base de datos.
- Responsable final de la validación de las bases de datos.

**d) Un(a) moderador(a)**

**Perfil**

- Mínimo nivel Licenciatura en Psicología, Mercadotecnia, Antropología, Sociología, Administración o afín en la rama de Ciencias Sociales o Humanidades.
- Amplio conocimiento en estudios cualitativos.
- Experiencia mínima comprobable de **1 año** moderando grupos de enfoque y analizando la información obtenida.

**Requisitos**

- Copia simple del currículum vitae.
- Copia simple del título o cédula profesional de Licenciatura.
- Copia simple de la constancia de empleo emitida por su empleador que acredite su experiencia moderando grupos de enfoque y analizando la información obtenida.

**Funciones**

- Responsable de moderar los grupos de enfoque.
- Realizar el análisis de la información obtenida.

**e) Un(a) entrevistador(a)**

**Perfil**

- Mínimo nivel Licenciatura en Psicología, Mercadotecnia, Antropología, Sociología, Administración o afín en la rama de Ciencias Sociales o Humanidades.
- Amplio conocimiento en estudios cualitativos.
- Experiencia mínima comprobable de **1 año** realizando entrevistas a profundidad y analizando la información obtenida.

**Requisitos**

- Copia simple del currículum vitae.
- Copia simple del título o cédula profesional de Licenciatura.
- Copia simple de la constancia de empleo emitida por su empleador que acredite su experiencia realizando entrevistas a profundidad y analizando la información obtenida.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

**Funciones**

- Colaborar en la definición de los perfiles y las plazas para la realización de las entrevistas a profundidad.
- Responsable de realizar las entrevistas a profundidad.
- Realizar el análisis de la información obtenida.

**f) Un(a) analista**

**Perfil**

- Mínimo nivel Licenciatura en Psicología, Mercadotecnia, Antropología, Sociología, Administración o afín en la rama de Ciencias Sociales o Humanidades.
- Amplio conocimiento en estudios cualitativos.
- Experiencia mínima comprobable de **1 año** en el análisis de información de estudios cualitativos

**Requisitos**

- Copia simple del currículum vitae.
- Copia simple del título o cédula profesional de Licenciatura.
- Copia simple de la constancia de empleo emitida por su empleador que acredite su experiencia en análisis de información de estudios cualitativos.

**Funciones**

- Responsable de tomar las notas en los grupos de enfoque.
- Apoyar en el análisis de la información obtenida.

## 5.2. Recursos materiales

### *5.2.1. Concepto A*

- Disponibilidad de auditorios o aulas adecuadas y el equipo necesario para las sesiones presenciales de capacitación de acuerdo a lo establecido en el numeral **2.6.1.** y en su caso, cuando así lo autorice previamente la CIE, medios remotos para capacitaciones virtuales: a) equipo de cómputo de escritorio o portátil, b) cámara frontal, c) micrófono y d) altavoces o bien auriculares. Es importante precisar que no es necesario que dichos espacios y equipo sean propiedad del licitante.

  Además, disponibilidad de material y equipo recomendado para la seguridad sanitaria de todos los participantes de las capacitaciones, de acuerdo a lo establecido en el numeral **2.6.1.**

- Recursos suficientes para brindar el servicio sin pago anticipado alguno.



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



### *5.2.1. Concepto B*

- Disponibilidad de infraestructura para llevar a cabo grupos de enfoque y entrevistas a profundidad (cámaras Gesell o salas adecuadas y con circuito cerrado), con suficiente espacio y ventilación.
- Disponibilidad de material y equipo recomendado para la seguridad sanitaria de todos los participantes: filtro sanitario (toma de temperatura y proporcionar alcohol gel al 70%), cubrebocas y alcohol gel al 70% al alcance de los participantes; en el caso de proporciona alimentos o bebidas durante los grupos de enfoque, deberán estar empaquetados en porciones individuales sanitizadas y ser entregados por una persona destinada únicamente para tal fin, la cual deberá cumplir con todas las medidas sanitarias y de higiene en todo momento.
- Disponibilidad de infraestructura para transmitir en vivo todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad para ser observados y/o escuchados por el personal de la CIE.
- Recursos suficientes para brindar el servicio sin pago anticipado alguno.

Para efecto de lo anterior, el licitante deberá presentar un escrito en papel membretado y firmado, en el que señale que cuenta con la capacidad de disponer de la infraestructura necesaria para las capacitaciones y dar cumplimiento a lo señalado en el presente apartado.

Además, deberá presentar evidencia visible y legible (fotografías y/o facturas) que demuestre que cuenta con la infraestructura mínima indicada para llevar a cabo el servicio señalado en este apartado.

Es importante precisar que no es necesario que dichos espacios sean propiedad del licitante y por tanto también se aceptarán para acreditar este requisito (además de las fotografías) facturas donde se demuestre que el licitante ha rentado dicho equipo y/o espacios en el ejercicio fiscal 2021.

## 6. Entrega de resultados del licitante ganador a la CIE

### *6.1. Partida Única, Concepto A y Concepto B*

La entrega de los productos requeridos en cada partida por parte de proveedor del servicio a la CIE se realizará de acuerdo con lo señalado en el presente anexo, previa coordinación con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios y/o con el Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos, al teléfono 52-38-27-00 ext. 11429 y 11428 respectivamente, en las oficinas de la CIE ubicadas en Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, en México, D. F., en un horario de 9:30 a 17:00 horas.



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

## 7. Perfil del licitante

### *7.1. Concepto A y Concepto B*

Para la realización de estos servicios se requiere que el proveedor cubra con los siguientes elementos que constituyen el perfil requerido por el IMSS.

**a.** Licitante con experiencia en al menos una de las siguientes áreas: consultoría aplicada a servicios de gobierno, estudios de opinión, investigación en temas sociales, para entender los comportamientos, preferencias y actitudes de usuarios de servicios.
**b.** Licitante con experiencia en la aplicación de métodos cuantitativos y cualitativos en estudios de opinión.
**c.** Licitante con experiencia en diseño y realización de estudios cualitativos y cuantitativos de investigación en temas sociales.
**d.** Licitante con mínimo 3 años de antigüedad de haberse constituido.
**e.** Licitante miembro de la AMAI (*Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado)* o en su defecto que cuente con cualquiera de las siguientes certificaciones de calidad: ISO 9001 o ISO 20252 o ESIMM (Estándar de Servicio para la Investigación de Mercados en México).

El licitante deberá presentar la documentación que acredite el cumplimiento de los incisos d) y e). Se considerará causal de desechamiento de la propuesta técnica por insolvente el incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en los citados numerales d) y e).

Para acreditar el inciso d), se deberá adjuntar en la propuesta técnica:

Copia simple, completa y legible del acta constitutiva de la empresa, o bien de su aviso de inscripción al RFC o en su defecto los acuses de recibo correspondientes a la declaración anual del ISR que emite el Servicio de Administración Tributaria dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público correspondiente a los ejercicios 2019, 2020, 2021; con dichos documentos se deberá acreditar que la empresa tiene cuando menos 3 años de haberse constituido.

Para acreditar el inciso e) se deberá adjuntar en la propuesta técnica:

Copia simple, completa y legible del documento que lo acredite como miembro de la AMAI, o bien del certificado vigente con respecto al ISO 9001 o ISO 20252 obtenido o en su defecto el documento que acredite su certificación en el ESIMM.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**8. Normas**

No aplica

**9. Condiciones de uso de la información obtenida a través del servicio**

***9.1. Concepto A y Concepto B***

El IMSS tiene la propiedad única y exclusiva sobre la información brindada al licitante ganador y de la que sea obtenida a través de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad; el licitante ganador deberá garantizar en todo momento que su servicio se realice con estricta seguridad y confidencialidad, ya que se manejarán datos personales de los participantes en el estudio.

Asimismo, se restringe al licitante ganador de hacer uso parcial o total de esa información, así como de divulgarla en cualquiera de los ámbitos en los que se pudiera utilizarla.

Para efecto de lo anterior, el proveedor debe presentar un escrito dirigido al administrador del contrato en papel membretado y firmado en el que se comprometa a dar cumplimiento a lo señalado en este apartado y a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento. Dicho escrito deberá ser entregado personalmente previa recepción de la información descrita en el apartado 2.3 del presente Anexo Técnico, Anexo Número 1 en la oficina de la CIE ubicada en Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, en la Ciudad de México, México, en un horario de 9:30 a 17:00 horas.

**10. Evaluación e integración de propuestas.**

La información se encuentra en el documento Términos y Condiciones relacionados con la contratación de este servicio.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones se habilitan para el siguiente servicio, dividido en 2 conceptos:

***"Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara con usuarios sobre la calidad de la atención del servicio y estudio cualitativo con personal administrativo, en subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2022"***



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

**Partida Única Concepto A**

*Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones*

Un levantamiento *tipo Muestra* con cobertura nacional, y representatividad nacional y por región, de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS.

**Partida Única Concepto B**

*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones*

Grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con personal administrativo de subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social.

## I. Vigencia de la contratación

**Partida Única Concepto A** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones) y* **Concepto B** *(Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones)*

La vigencia del servicio será a partir del día hábil siguiente al fallo y hasta el 31 de diciembre del 2022. La vigencia del contrato será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2022.

## II. Programa, plazo, lugar y condiciones de entrega

### II.1. Entrega de resultados de los proveedores a la Coordinación de Investigación Estratégica -CIE- (ENTREGABLES).

**Concepto A y Concepto B**

El lugar de entrega del servicio a la CIE por parte del proveedor con respecto a los productos pactados en el levantamiento de encuestas y del estudio cualitativo, se realizará previa coordinación con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios, al teléfono 52-38-27-00 ext. 11429, en las oficinas de la CIE ubicadas en Toledo 10, piso 5, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, en la Ciudad de México, México, en un horario de 9:30 a 17:00 horas, siendo constituido por lo siguiente:

### II.2 Productos requeridos del proveedor del servicio y requerimientos específicos de los entregables.

***Concepto A***

*Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones*



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Para el levantamiento del **Concepto A,** el proveedor deberá entregar lo siguiente:

- **Logística de levantamiento en campo**, la cual deberá ser entregada al menos 6 días hábiles antes del inicio del levantamiento de las encuestas cara a cara.

- **Base de datos final**, que el licitante ganador presentará a más tardar a los 5 días hábiles posteriores al último día de levantamiento.

  La base de datos deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

  **a) Formato**

  - La base de datos del levantamiento deberá presentarse en medio magnético, en formato STATA o SPSS. La entrega deberá ser con un CD debidamente identificado y rotulado con documento que especifique detalladamente lo que se presenta, número total de contactos, número de encuestas exitosas (efectivas) y de encuestas rechazadas o incompletas.

  **b) Estructura**

  La base de datos se estructurará atendiendo los siguientes puntos:

  - 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 OOAD; columna 3 – clave de OOAD, y así sucesivamente hasta tener todas y cada una de las variables).

  - Los nombres de las variables se referirán al nombre que viene entre corchetes en el cuestionario y en el formato de no respuesta, las cuales estarán detalladas en el catálogo de variables que la CIE entregará al licitante ganador.
  - Dentro de la misma base de datos se deberá incluir las variables correspondientes a los formatos de no respuesta.
  - En el caso de las preguntas abiertas, se deberán crear dos variables: la primera de ellas, deberá tener una codificación de las opciones de respuesta; es decir englobará en una respuesta las opciones que sean similares, y la segunda deberá contener las respuestas textuales de los encuestados.
  - Para las preguntas abiertas se debe realizar un catálogo en formato de texto (.txt) u hoja de datos de Excel (.xlsx) teniendo en la primera columna el número de la categoría que se le asignó a la opción de respuesta, en la segunda columna la etiqueta de la categoría y en la tercer columna la trascripción completa de la respuesta, tal cual la dijo la persona usuaria, cada una de ellas deberá tener asociado el número de folio y la clave de la subdelegación que le corresponda.



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

- La base de datos deberá ser entregada con etiquetas para las variables y todas sus categorías de respuesta.

**c) Validación**

- La base de datos deberá estar validada; es decir, se debe respetar los filtros y pases incluidos en el cuestionario y en las respuestas de las preguntas cerradas deben anexarse únicamente las categorías que contiene el cuestionario, las respuestas de las preguntas abiertas deberán estar completas y correctamente codificadas, todas las variables y respuestas contenidas en la base de datos deberán estar etiquetadas.
- No se dará por aceptado el servicio si, en la base de datos final, el proveedor no cubre de manera global cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecida en el numeral **2.4.1** del Anexo Técnico (es decir 3,556) y si no cubre cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por Subdelegación establecida en la muestra que le será proporcionada al licitante que resulte adjudicado, de acuerdo con lo indicado en el inciso **a)** del numeral **2.3.1** del Anexo Técnico.

**d) Plazo de Entrega**

- La base de datos final deberá entregarse a más tardar a los 5 días hábiles posteriores al último día de levantamiento.

- **Reportes de resultados (completo y resumen ejecutivo),** que el licitante ganador entregará a más tardar a los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la Base de Datos, con los factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE. Para la elaboración de estos reportes de resultados, el licitante ganador deberá entregar una propuesta, con el formato y los temas mínimos que incluirá, para el Vo. Bo. de la CIE, al menos 3 días hábiles antes de que concluya el levantamiento de información.

  Los reportes deberán cumplir como mínimo con lo siguiente:

  **a) Formato**

  - El reporte completo deberá de presentarse en medio magnético, en formato Word (.docx). La entrega deberá ser en CD debidamente identificado y rotulado con documento que especifique detalladamente lo que presenta.
  - El reporte ejecutivo deberá presentarse en medio magnético, en formato Power Point (.pptx) utilizando la plantilla entregada al proveedor por la CIE. La entrega deberá ser en CD debidamente identificado y rotulado con documento que especifique detalladamente lo que presenta.



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**b) Estructura**

- El reporte completo deberá contener, al menos los temas avalados por la CIE, y los resultados deberán presentarse con desglose nacional y regional.
- El reporte ejecutivo con los principales hallazgos, con desglose nacional y regional.

**c) Plazo de entrega**

- El reporte completo y el reporte ejecutivo deberá entregarse por el licitante ganador a más tardar a los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la Base de Datos, con los factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE.

***Concepto B***

*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones*

- Documento con la propuesta de las sedes, fechas y horarios de los grupos de enfoque y de las entrevistas a profundidad, en formato electrónico Word (.docx), para ser avalada por la CIE, a más tardar 10 días hábiles después de haber recibido la información que se indica en el numeral 2.3 del Anexo Técnico, por parte de la CIE, y al menos 5 días hábiles antes del primer grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad.

- Video-grabaciones y/o audio-grabaciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad presenciales en formato de video y/o audio, según corresponda, las cuales se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo o entrevista a profundidad. Dichas grabaciones deberán cubrir toda la duración de cada grupo y/o entrevista (omitiendo los datos personales de los participantes), y el audio deberá ser claro.
- Videograbaciones de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, que previa autorización de la CIE se hayan realizado de manera virtual, las cuales deberán ser de buena calidad, es decir, con imagen y audio en óptimas condiciones (sin distorciones de ambiente ni del equipo) y sin editar, y con las caracteríasticas establecidas en el numeral 2.6, que se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque.
- Transcripciones de las grabaciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad en formato electrónico en Word (.docx). Además, se deberá anexar un catálogo que identifique y relacione el nombre de cada grabación y transcripción con la fecha y la plaza en la que se realizó el grupo de enfoque y entrevista a profundidad correspondiente, en formato electrónico en Excel (.xlsx), las cuales se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque.



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

- Documento que contenga el reporte completo con el detalle de la metodología del análisis del estudio, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, además de los resultados y todos los hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en dichas sesiones. Este reporte deberá ser elaborado en formato electrónico en Word (.docx), el cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.
- Documento con el reporte ejecutivo que contenga el resumen de la metodología de análisis empleada, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y los principales hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en las sesiones. Este reporte deberá elaborarse en formato electrónico en Power Point (.pptx) y se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.
- Documento que contenga la propuesta de cuestionario para personal de subdelegaciones, en formato electrónico en Word (.docx). Dicho cuestionario deberá ser entregado máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad.

## II.3. Calendario de trabajo

| Partida | Concepto | Fechas de Levantamiento | Entrega del Servicio a la Coordinación de Investigación Estratégica (CIE) |
|---|---|---|---|
| Única | **A.** Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional, y representatividad nacional y por región, de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS. | El levantamiento de las encuestas iniciará a más tardar el 31 de octubre de 2022.<br><br>Dicho levantamiento sólo se realizará durante días hábiles, y abarcará un máximo de 10 días hábiles, donde se incluye, si fuera el caso, el relevantamiento de puntos muestrales de forma parcial o completa. | Para el levantamiento el proveedor deberá proporcionar:<br><br>1) Logística de levantamiento en campo, la cual deberá ser entregada al menos 6 días hábiles antes del inicio del levantamiento de las encuestas cara a cara.<br>2) Base de datos final, que el licitante ganador presentará a más tardar a los 5 días hábiles posteriores al último día de levantamiento.<br>3) Reportes de resultados (completo y resumen ejecutivo), que el licitante ganador entregará a más tardar a los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la Base de Datos, con los factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE.<br><br>La hora máxima para la entrega de cada uno de estos entregables será las 17:00 horas. |
| | **B.** Grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con personal administrativo de subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social. | El estudio cualitativo iniciará a más tardar el 31 de octubre de 2022.<br><br>La realización de los grupos de enfoque sólo se realizará durante días hábiles, y abarcará un máximo de 15 días hábiles, donde se incluye, si fuera el caso, la repetición de sesiones de grupo, de forma parcial o completa. | 1) Propuesta de las sedes, fechas y horarios de los grupos de enfoque y de las entrevistas a profundidad, a más tardar 10 días hábiles después de haber recibido la información que se indica en el numeral 2.3 del Anexo Técnico, por parte de la CIE, y al menos 5 días hábiles antes del primer grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad..<br>2) Video-grabaciones y/o audio-grabaciones de todos los grupos de enfoque en formato de video y/o audio, y transcripciones de todos los grupos de enfoque en formato electrónico en Word (.docx), con catálogo que |



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



| Partida | Concepto | Fechas de Levantamiento | Entrega del Servicio a la Coordinación de Investigación Estratégica (CIE) |
|---|---|---|---|
| | | La realización de las entrevistas a profundidad sólo se realizará durante días hábiles, y abarcará un máximo de 15 días hábiles, donde se incluye, si fuera el caso, la reposición de entrevistas. | identifique y relacione el nombre de cada grabación y transcripción con la fecha y la plaza en la que se realizó el grupo de enfoque y la entrevista a profundidad correspondiente, las cuales se entregarán máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.<br>3) Reporte completo que contenga el detalle de la metodología del análisis del estudio, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, además de los resultados y todos los hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en dichas sesiones, el cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque o entrevista a profundidad.<br>4) Reporte ejecutivo que contenga el resumen de la metodología de análisis empleada, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y los principales hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en las sesiones, el cual se entregará máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque.<br>5) Propuesta de cuestionario para personal de subdelegaciones, en formato electrónico en Word (.docx). Dicho cuestionario deberá ser entregado máximo 12 días hábiles después de la realización del último grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad.<br>La hora máxima para la entrega de cada uno de estos entregables será las 17:00 horas. |

## III. Mecanismo de evaluación de proposiciones

### Concepto A y Concepto B

Los licitantes deberán cotizar el servicio a precios fijos durante la vigencia del contrato. Las cotizaciones deberán elaborarse a 2 (dos) decimales.

La propuesta económica, deberá contener la cotización del servicio ofertado, indicando la cantidad de encuestas y el precio unitario por encuesta exitosa (efectiva), desglosando el IVA (Concepto A), así como la cantidad de grupos de enfoque y el número de entrevistas a profundidad, con el precio unitario por grupo de enfoque y el precio unitario por entrevista a profundidad, desglosando el IVA (Concepto B).

De conformidad con lo señalado en el *ACUERDO por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

9 de septiembre de 2010, la convocante realizará, en primer término, la evaluación de las propuestas técnicas y posteriormente la evaluación de las propuestas económicas.

La convocante solo procederá a realizar la evaluación de las propuestas económicas, de aquellas proposiciones cuya propuesta técnica resulte solvente por haber obtenido la puntuación igual o superior al mínimo establecido en la convocatoria (52.5 puntos) para las propuestas técnicas.

El licitante deberá ofertar el precio por la encuesta exitosa (efectiva), el precio por grupo de enfoque y el precio por entrevista a profundidad. La máxima puntuación a obtener en la evaluación de la propuesta económica será de 30 puntos, dicho puntaje máximo de 30 puntos se le asignará a quien oferte el precio más bajo en la suma de precios por encuesta exitosa (efectiva), por grupo de enfoque y por entrevista a profundidad, el resto de las ofertas económicas presentadas serán evaluadas de manera proporcional utilizando la fórmula que se presenta más adelante.

Toda vez que el criterio de evaluación es por puntos o porcentajes, el contrato se adjudicará al licitante cuya proposición cumpla los requisitos legales, su proposición técnica sea solvente por obtener 52.5 o mayor puntuación y la suma de ésta con la puntuación que obtenga en su propuesta económica dé como resultado la mayor puntuación de entre todas las propuestas evaluadas.

**Para el concepto A, el número de encuestas finales a pagar al proveedor (encuestas exitosas -efectivas) no podrá exceder el total de contactos especificado en la muestra final proporcionada por la Coordinación de Investigación Estratégica (CIE) para esta partida.**

Para determinar la puntuación o unidades porcentuales que correspondan a la propuesta económica de cada participante, la contratante aplicará la siguiente fórmula:

PPE = MPemb x 30/ MPi.

Dónde:

PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la Propuesta Económica;

MPemb = Monto de la Propuesta económica más baja, y

MPi = Monto de la i-ésima Propuesta económica;

Para calcular el resultado final de la puntuación o unidades porcentuales que obtuvo cada proposición, la convocante aplicará la siguiente fórmula:

PTj = TPT + PPE Para toda j = 1, 2,.....,n



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

Dónde:

PTj = Puntuación o unidades porcentuales Totales de la proposición;

TPT = Total de Puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta Técnica;

PPE = Puntuación o unidades porcentuales asignados a la Propuesta Económica, y

El subíndice "j" representa a las proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación.

La proposición solvente más conveniente, será aquella que reúna la mayor puntuación o unidades porcentuales conforme a lo dispuesto en el numeral Sexto del ACUERDO por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, emitido por la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 09 de septiembre de 2010.

Los documentos que el licitante deberá integrar en su proposición se detallan en el Anexo A. Tabla de puntos.

**PARTIDA ÚNICA**

| CONCEPTO | CANTIDAD MÍNIMA | CANTIDAD MÁXIMA | PRECIO UNITARIO SIN IVA | PRECIO UNITARIO CON IVA |
|---|---|---|---|---|
| **A.** Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional, y representatividad nacional y por región, de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS. | 3,556 encuestas | 3.951 encuestas | ***Precio unitario por encuesta exitosa (efectiva)*** $ XX.XX sin IVA | ***Precio unitario por encuesta exitosa (efectiva)*** $ XX.XX con IVA |
| **B.** Grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con personal administrativo de subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social. | 11grupos de enfoque | | ***Precio unitario por grupo de enfoque*** $ XX.XX sin IVA | ***Precio unitario por grupo de enfoque*** $ XX.XX con IVA |

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 12 entrevistas a profundidad | ***Precio unitario por entrevista a profundidad***<br>$ XX.XX sin IVA | ***Precio unitario por entrevista a profundidad***<br>$ XX.XX con IVA |

**IV. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al servicio a contratar.**

No aplica

**V. Folletos, catálogos, fotografías, manuales.**

No aplica

**VI. Visitas a las instalaciones institucionales.**

No aplica

**VII. Visitas a las instalaciones de los licitantes.**

No aplica

**VIII. Penas convencionales y Deductivas**

**VIII.1. Penas convencionales por atraso en la prestación del servicio**

El IMSS en el caso de la **Partida Única Concepto A y Concepto B**, aplicará una pena convencional por cada día natural de atraso en la prestación del servicio de que se trate, por el equivalente al **2% (dos por ciento),** sobre el valor total de lo incumplido, sin incluir el IVA, en el supuesto siguiente: cuando el proveedor no preste alguno de los servicios pactados que se le hayan requerido dentro del plazo convenido en el presente documento o en el anexo técnico, considerándose este plazo como entrega oportuna.

Se considerará como valor total de lo incumplido, al importe total de facturación del concepto de que se trate, lo anterior aplica para el caso del **Concepto A y Concepto B.**

La pena convencional por atraso se calculará por cada día natural de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor del servicio prestado con atraso de que se trate, y de manera proporcional al importe de la garantía de



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



cumplimiento que corresponda al concepto. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía. El proveedor autorizará al Instituto a descontar las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deba cubrir al propio proveedor.

La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para entregar los bienes o iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.

La pena convencional se calculará considerando lo antes expresado y de acuerdo con la fórmula que se detalla a continuación:

Pca = %d x nda x vspa.

Dónde:

Pca = pena convencional aplicable.

%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio o arrendamiento.

nda = número de días de atraso.

vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Para mayor comprensión de la fórmula antes expuesta, se adjunta el siguiente cuadro:

Penas Convencionales **Concepto A** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones)*, **y Concepto B** (*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones*)

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

**CONVOCATORIA**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚM. LA-050GYR019-E180-2022**
**SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022**

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | PENA CONVENCIONAL | VALOR DE LA PENALIZACIÓN | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| Entregar la logística de levantamiento en campo dentro del plazo pactado entre las partes/ Entregar la propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. | Realizar la entrega de la logística de levantamiento en campo que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones) descrita en el presente documento dentro de los plazos convenidos para este producto (al menos 6 días hábiles antes del inicio del levantamiento de las encuestas cara a cara).<br><br>Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones) Realizar la entrega de la propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad a más tardar 10 días hábiles después de haber recibido la información que se indica en el numeral 2.3 del Anexo Técnico, por parte de la CIE, y al menos 5 días hábiles antes del primer grupo de enfoque y/o entrevista a profundidad. | Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones): Proporcionar la logística de levantamiento en campo fuera del plazo pactado.<br><br>Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones): Proporcionar la propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad fuera del plazo pactado. | **2% (dos por ciento),** por cada día natural de atraso en la entrega de la logística de levantamiento en campo que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones), sobre el valor total de lo incumplido.<br><br>**2% (dos por ciento),** por cada día natural de atraso en la entrega de la propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad correspondiente al Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones)<br><br>Se considerará como valor total de lo incumplido, al importe de facturación del levantamiento de que se trate. | Si el proveedor no proporciona la logística de levantamiento en campo que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones), en el plazo convenido, se aplicará la pena convencional descrita.<br>Para medir y aplicar la pena convencional se utilizarán las siguientes fórmulas:<br><br>1. (Total de días ocupados por el proveedor para realizar la entrega de la logística de levantamiento en campo - Total de días autorizados para la entrega de dicho entregable) = Días de atraso.<br>2. (Días de atraso) * (Valor de la Penalización) = Importe por pena convencional a pagar por el proveedor.<br><br>Si el proveedor no proporciona la propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad correspondiente al Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones) en el plazo convenido, se aplicará la pena convencional descrita.<br>Para medir y aplicar la pena convencional se utilizarán las siguientes fórmulas:<br><br>1. (Total de días ocupados por el proveedor para realizar la entrega de la propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad - Total de días autorizados para la entrega de dicho entregable) = Días de atraso.<br>2. (Días de atraso) * (Valor de la Penalización) = Importe por pena convencional a pagar por el proveedor. |
| Entregar la base de datos final dentro del plazo pactado entre las partes. | Realizar la entrega de la base de datos final que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones), descrita en el presente documento en el numeral III.2, dentro de los plazos convenidos para estos productos en el citado numeral (III.2 y III.3). | Proporcionar la base de datos final fuera del plazo pactado. | **2% (dos por ciento),** por cada día natural de atraso en la entrega de la base de datos final que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones) | Si el proveedor no proporciona la base de datos final que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones), en el plazo convenido, se aplicará la pena convencional descrita. Para medir y aplicar la pena convencional se utilizarán las siguientes fórmulas:<br><br>1. (Total de días ocupados por el proveedor para realizar la entrega de la base de datos |



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CONVOCATORIA**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚM. LA-050GYR019-E180-2022**
**SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022**

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | PENA CONVENCIONAL | VALOR DE LA PENALIZACIÓN | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | | | sobre el valor total de lo incumplido.<br><br>Se considerará como valor total de lo incumplido, al importe de facturación del levantamiento de que se trate. | final - Total de días autorizados para la entrega de dicho entregable) = Días de atraso.<br>2. (Días de atraso) * (Valor de la Penalización) = Importe por pena convencional a pagar por el proveedor. |
| Entregar las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad dentro del plazo pactado entre las partes. | Realizar la entrega de las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, que correspondan al Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones), descritas en el presente documento en el numeral III, dentro de los plazos convenidos para estos productos en el citado numeral (III.2 y III.3). | Proporcionar las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, fuera del plazo pactado. | **2% (dos por ciento),** por cada día natural de atraso en la entrega de las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, que correspondan al Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones) sobre el valor total de lo incumplido.<br><br>Se considerará como valor total de lo incumplido, al importe de facturación del Concepto de que se trate. | Si el proveedor no proporciona las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, que correspondan al Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones), en el plazo convenido, se aplicará la pena convencional descrita.<br><br>Para medir y aplicar la pena convencional se utilizarán las siguientes fórmulas:<br><br>1. (Total de días ocupados por el proveedor para realizar la entrega de las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a pfofundidad - Total de días autorizados para la entrega de dicho entregable) = Días de atraso.<br>2. (Días de atraso) * (Valor de la Penalización) = Importe por pena convencional a pagar por el proveedor. |
| Entregar cualquiera de los reportes de resultados (completo y ejecutivo) dentro del plazo pactado entre las partes. | Realizar la entrega de los reportes de resultados (completo y ejecutivo) que corresponda al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones), y Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones), descritos en el presente documento, dentro de los plazos convenidos para este producto. | Proporcionar cualquiera de los reportes de resultados (completo y ejecutivo) de cada concepto fuera del plazo pactado. | **2% (dos por ciento),** por cada día natural de atraso en la entrega de los reportes de resultados (completo y ejecutivo) que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones | Si el proveedor no proporciona los reportes de resultados (completo y ejecutivo) que corresponde al Concepto A (Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones), y Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones), en el plazo convenido, se aplicará la pena convencional descrita.<br><br>Para medir y aplicar la pena convencional se utilizarán las siguientes fórmulas:<br><br>1. (Total de días ocupados por el proveedor para realizar la entrega de reportes de |



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | PENA CONVENCIONAL | VALOR DE LA PENALIZACIÓN | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | | | ), y Concepto B (Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones ), sobre el valor total de lo incumplido. Se considerará como valor total de lo incumplido, al importe de facturación del concepto de que se trate. | resultados (completo y ejecutivo) - Total de días autorizados para la entrega de dicho entregable) = Días de atraso. 2. (Días de atraso) * (Valor de la Penalización) = Importe por pena convencional a pagar por el proveedor. |
| Entregar la propuesta de cuestionario con base en los resultados de los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad dentro del plazo pactado entre las partes. | Realizar la entrega de la propuesta de cuestionario con base en los resultados de los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad (Concepto B), descritas en el presente documento en el numeral III, dentro de los plazos convenidos para estos productos en el citado numeral (III.2 y III.3). | Proporcionar la propuesta de cuestionario con base en los resultados de los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad, fuera del plazo pactado. | **2% (dos por ciento),** por cada día natural de atraso en la entrega de la propuesta de cuestionario con base en los resultados de los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad (Concepto B), sobre el valor total de lo incumplido. Se considerará como valor total de lo incumplido, al importe de facturación del Concepto de que se trate. | Si el proveedor no proporciona la propuesta de cuestionario con base en los resultados de los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad (Concepto B), en el plazo convenido, se aplicará la pena convencional descrita. Para medir y aplicar la pena convencional se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. (Total de días ocupados por el proveedor para realizar la entrega de la propuesta de cuestionario con base en los resultados de los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad - Total de días autorizados para la entrega de dicho entregable) = Días de atraso. 2. (Días de atraso) * (Valor de la Penalización) = Importe por pena convencional a pagar por el proveedor. |

***Las penas convencionales descritas en el cuadro que antecede, serán aplicables contra factura por el levantamiento del que se trate.**

### VIII.2. Deductivas para asegurar la calidad en la prestación de cada uno de los servicios

El servidor público designado como Administrador del Contrato, será el responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones. Las deductivas se aplicarán por alguno de los incumplimientos que enseguida se relacionan:

**Concepto A** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones)*



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**CONVOCATORIA**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚM. LA-050GYR019-E180-2022**
**SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022**

| NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | UNIDAD DE MEDIDA | DEDUCCIÓN | LÍMITES DE INCUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|
| Proporcionar con las características solicitadas los entregables pactados en el Concepto A: Logística de levantamiento en campo, Base de datos final, proporcionadas por el proveedor, con las correcciones solicitadas por la CIE; reporte de resultados completo y reporte ejecutivo con las correcciones solicitadas por la CIE. | Proporcionar cualquiera de los entregables que corresponden al Concepto A, sin las características descritas en el presente documento: Logística de levantamiento en campo, Base de datos final, proporcionadas por el proveedor, con las correcciones solicitadas por la CIE; reporte de resultados completo y reporte ejecutivo con las correcciones solicitadas por la CIE. | **1% (uno por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |
| Concepto A: Levantamiento de encuestas en los puntos muestrales con estricto apego a lo establecido en la logística de levantamiento en campo de que se trate. | Concepto A: No levantar las encuestas en los puntos muestrales con estricto apego a lo establecido en la logística de levantamiento en campo, determinada por el proveedor y avalada por la CIE. | **1% (uno por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal del Instituto en las visitas de supervisión o monitoreo que se realice, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |
| Concepto A: Notificación de modificación de logística de levantamiento en campo, con al menos 48 horas de anticipación a la CIE. | Concepto A: Modificación de la logística de campo, sin contar con la aprobación de la CIE al menos con 48 horas de anticipación. | **1% (uno por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal de la CIE, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |
| Concepto A: Aplicación de criterios establecidos en el presente documento, anexo técnico, manual de levantamiento y/o en las sesiones de capacitación al momento de encuestar a los(as) usuarios(as), esto es, durante trabajo en campo. | Concepto A: No aplicar los criterios establecidos en el presente documento, anexo técnico, manual de levantamiento y/o en las sesiones de capacitación, al momento de encuestar a los usuarios, esto es, durante el trabajo en campo. | **1% (uno por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal de la CIE, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

**CONVOCATORIA**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚM. LA-050GYR019-E180-2022**
**SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022**

| NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | UNIDAD DE MEDIDA | DEDUCCIÓN | LÍMITES DE INCUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|
| Concepto A: Levantar encuestas con personal que haya sido capacitado previamente al levantamiento y portar credencial vigente expedida por proveedor del servicio, con fotografía, sellada, firmada por el licitante ganador, y colocada en un lugar visible al momento de realizar el levantamiento. | Concepto A: Levantar encuestas con personal que no haya sido capacitado previamente al levantamiento y/o no portar credencial vigente expedida por proveedor del servicio, con fotografía, sellada, firmada por el licitante ganador, y colocada en un lugar visible al momento de realizar el levantamiento. | **0.5% (cero punto cinco por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal de la CIE, se aplicará dicho porcentaje del 0.5% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |
| Concepto A: Levantar encuestas a población objetivo y que la información recabada sea veraz y confiable. | Concepto A: Levantar encuestas a población no objetivo, o bien, completarlas con información falsa o autollenado por parte los encuestadores o supervisores de campo. | **1% (uno por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal del Instituto en las visitas de supervisión, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |
| Concepto A: Llevar material impreso suficiente, esto es, los cuestionarios y el formato de no respuesta a aplicar a los usuarios al momento de levantar las encuestas; en el supuesto de que el levantamiento se efectúe con dispositivos móviles únicamente deberán llevar 5 ejemplares del cuestionario a utilizar y 1 formato de no respuesta, por cada uno de los encuestadores asignados. | Concepto A: No llevar material impreso suficiente para cada día de trabajo en campo. En el supuesto de que el levantamiento se efectúe con dispositivos móviles, no llevar al menos 5 ejemplares de cada uno de los cuestionarios a utilizar, y 1 formato de no respuesta, por cada uno de los encuestadores asignados. | **0.5% (cero punto cinco por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal del Instituto en las visitas de supervisión, se aplicará dicho porcentaje del 0.5% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |
| Concepto A: Llevar el material sanitario necesario y suficiente (un termómetro por equipo, cubrebocas suficientes y gel antibacterial) | Concepto A: No llevar el material sanitario necesario y suficiente (un termómetro por equipo, cubrebocas suficientes y gel antibacterial) | **1.0% (uno por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal de la CIE, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



| NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | UNIDAD DE MEDIDA | DEDUCCIÓN | LÍMITES DE INCUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|
| Concepto A: el supervisor de campo y/o su grupo de encuestadores deberán de permanecer de forma continua durante el horario de servicio en la subdelegación. | Concepto A: No permanecer de forma continua (durante todo el horario de servicio) en la subdelegación programada para levantar las encuestas el supervisor de campo y/o su grupo de encuestadores. | **1% (uno por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal del Instituto en las visitas de supervisión, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |

***Las deductivas descritas en el cuadro que antecede, serán aplicables contra factura por el levantamiento de que se trate.**

**Concepto B** (*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones*)

| | | | |
|---|---|---|---|
| Proporcionar con las características solicitadas los entregables pactados para el Concepto B:<br><br>- La propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad.<br><br>- Las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con las correcciones solicitadas por la CIE.<br><br>- El reporte completo con el detalle de la metodología del análisis del estudio, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, además de los resultados y todos los hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en dichas sesiones, con las correcciones solicitadas por la CIE.<br><br>- El reporte ejecutivo que contenga el resumen de la metodología de | Proporcionar cualquiera de los entregables que corresponden, sin las características descritas en el presente documento para la Partida 1 Concepto B:<br><br>- La propuesta de las direcciones de las sedes, fechas y horarios en los que se realizarán los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad.<br><br>- Las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad.<br><br>- Las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque, con las correcciones solicitadas por la CIE.<br><br>- El reporte completo con el detalle de la metodología del análisis del estudio, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, además de los resultados y todos los hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en dichas sesiones, con las correcciones solicitadas por la CIE. | **1% (uno por ciento),** sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

| | | | |
|---|---|---|---|
| análisis empleada, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y los principales hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en las sesiones, con las correcciones solicitadas por la CIE. | - El reporte ejecutivo que contenga el resumen de la metodología de análisis empleada, la descripción de los perfiles de las personas que participaron en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y los principales hallazgos encontrados en el análisis de la información obtenida en las sesiones, con las correcciones solicitadas por la CIE. | | |
| Concepto B: Aplicación de criterios establecidos en el presente documento y anexo técnico, al momento de realizar los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. | No aplicar los criterios establecidos en el presente documento y anexo técnico, al momento de realizar los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. | **1% (uno por ciento)**, sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal de la CIE, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |
| Concepto B: Contar con todo el material, equipo y personal solicitado para la seguridad sanitara de los participantes en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. | No contar con todo el material, equipo y personal solicitado para la seguridad sanitara de los participantes en los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad. | **1% (uno por ciento)**, sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate.<br><br>Por cada evento de este tipo detectado por personal de la CIE, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento |

***Las deductivas descritas en el cuadro que antecede, serán aplicables contra factura por el levantamiento de que se trate.**

Adicionalmente para el ***Concepto A*** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones),* en caso de que el personal de la CIE acuda a realizar supervisiones aleatorias y a su llegada al supervisor de campo y/o su grupo de encuestadores no se encuentre en la subdelegación programada de acuerdo con la logística de levantamiento avalada por la CIE, el proveedor deberá cubrir también por concepto de deductiva el costo del boleto viaje redondo (aéreo o terrestre) y en su caso, de los gastos para el traslado a la subdelegación del personal comisionado, así como los viáticos otorgados por el IMSS y devengados por el servidor público comisionado.



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Para lo anterior, el administrador del contrato enviará al proveedor correo electrónico notificando el importe a cubrir, adjuntando copia simple del comprobante de la comisión realizada y de los gastos efectuados.

El proveedor al momento de presentar la documentación para gestionar el pago por el servicio deberá acompañar con la factura correspondiente, la nota de crédito a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social, por el importe de la sanción económica por concepto de la deductiva impuesta.

La suma de las deductivas no podrá exceder del importe de la garantía de cumplimiento.

## IX. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios

No aplica

## X. Garantías de anticipos, cumplimiento, defectos o vicios ocultos de bienes, calidad de servicios y de operación y funcionamiento, que en su caso apliquen

### X.1. Garantía de Cumplimiento de Contrato

El proveedor para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del presupuesto máximo asignado, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social, en el tipo de moneda ofertada.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito, por parte del Instituto, a través del Administrador del Contrato.

Esta garantía deberá presentarse a más tardar, dentro de los diez días naturales siguientes a la fecha de firma del contrato, en términos del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP).

Por otra parte, el licitante acepta que la garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada. De modo que, en caso de que por las características de los servicios prestados éstos no puedan funcionar o ser utilizados por el Instituto por estar incompletos, la garantía se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

### X.2. Garantía de los Servicios

El Licitante Adjudicado, en caso de que aplique, se obliga a garantizar contra vicios ocultos los entregables que esté obligado a proporcionar, respecto de los servicios relacionados en la **Partida Única Concepto A** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones)* **y Concepto B** (*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones)*.

El Licitante Adjudicado garantizará que los servicios relacionados en la **Partida Única Concepto A** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones)* **y Concepto B** (*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones)*, serán prestados con el personal, supervisión y equipo señalados en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, a entera satisfacción del IMSS.

Además de las garantías estipuladas en la ley y demás disposiciones, el Licitante Adjudicado invariablemente deberá de responder por dolo, negligencia e impericia o daños ocasionados por la prestación de los servicios relacionados a la **Partida Única Concepto A** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones)* **y Concepto B** (*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones)*.

**Los servicios que se presten bajo este contrato serán realizados por personal capacitado y profesional del Proveedor y de conformidad con las especificaciones y alcances acordados por las partes.**

## XI. Forma y condiciones de pago

Se requiere una sola fuente de prestación de servicios para cada partida; es decir, una sola empresa, o participación conjunta, será adjudicada para cada partida con el servicio y habrá de prestar el mismo en su totalidad.

No se otorgarán anticipos.

De existir conformidad con el servicio prestado, esto es, que se tenga por recibidos todos los entregables, detallados en el numeral III.3 del presente documento, del concepto que se trate (A o B), cumpliendo los requisitos determinados y a entera satisfacción de la CIE, se hará constar este hecho mediante carta de conformidad con el servicio y acta entrega-recepción para cada concepto, expedidas por el administrador del contrato, para que el proveedor pueda presentar la factura a efecto de gestionar su pago en la División de Trámite de Erogaciones.

Se efectuarán pagos en moneda nacional a "EL PROVEEDOR" una vez proporcionado los servicios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones,



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

El pago del servicio se realizará en las instalaciones de "EL INSTITUTO", cuyos domicilios se relacionan en el Anexo(__) del contrato, una vez que el servicio haya sido proporcionado conforme a

***Concepto A*** *(Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones) y* ***Concepto B*** *(Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones)*

El pago de cada partida y/o concepto se realizará en **1 (una)** sola exhibición en pesos mexicanos, una vez concluido el levantamiento efectuado por el proveedor y contra entrega de los productos pactados en la partida, 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, Alcaldía. Miguel Hidalgo, C. P. 11850, en la Ciudad de México, México, de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00 horas.

El proveedor deberá entregar:

- Carta de conformidad con el servicio prestado especificando el Concepto de que se trate, así como el número de encuestas efectivas realizadas y/o número de grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, firmada por el administrador del contrato, a la que se refiere el numeral X del presente documento, así como el Acta Entrega-Recepción firmada por el administrador del contrato, donde se haga constar la recepción de los servicios.

El pago se realizará en pesos mexicanos, en 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 la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos", sin que 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 por Internet (CFDI), siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación de los servicios, y se indique en dicha documentación los servicios proporcionados, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso.

"EL PROVEEDOR" deberá expedir sus CFDI, en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, en la Ciudad de México.



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

"EL PROVEEDOR", para cada uno de los pagos que efectivamente reciba, de acuerdo con esta cláusula, deberá de expedir a nombre de "EL INSTITUTO", el "CFDI con complemento para la recepción de pagos", también denominado "recibo electrónico de pago", el cual elaborará dentro de los plazos establecidos por las disposiciones fiscales vigentes y lo cargará en el portal de servicios a proveedores de la página de "EL INSTITUTO".

Para la validación de dichos comprobantes "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.

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" proporcionará con oportunidad su número de cuenta, CLABE, banco y sucursal, a menos que "EL PROVEEDOR" acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada, a través del esquema interbancario si la cuenta bancaria de "EL PROVEEDOR" está contratada con BANORTE, BBVA BANCOMER, HSBC, 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 administrador del contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo con lo normado en el anexo "Cuentas Contables" del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

En ningún caso se deberá autorizar el pago de los servicios, sí no se ha determinado, calculado y notificado a "EL PROVEEDOR" las penas convencionales o deducciones pactadas en el presente contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

"EL PROVEEDOR" se obliga a no cancelar ante el SAT los CFDI a favor de "EL INSTITUTO" previamente validados en el portal de servicios a proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al administrador del contrato para su autorización expresa, debiendo éste informar a las áreas de trámite de erogaciones de dicha justificación y reposición del CFDI en su caso.



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

"EL PROVEEDOR" deberá entregar el CFDI a favor de "EL INSTITUTO" por el importe de la aplicación de la pena convencional por atraso.

Las Unidades Responsables del Gasto (URG) deberán registrar el contrato y su dictamen presupuestal en el Sistema PREI Millenium para el trámite de pago correspondiente.

"EL PROVEEDOR", durante la vigencia del contrato, se obliga a presentar a "EL INSTITUTO", junto con el CFDI respectivo la constancia positiva y vigente emitida por el INFONAVIT y la "Opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social", vigente y positiva, la cual puede ser consultada a través de la página electrónica http://www.imss.gob.mx/tramites/cumplimiento-obligaciones, en los términos requeridos por "EL INSTITUTO". (En caso de aplicar)

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI ni realice al PREI Millenium de manera electrónica, deberán contener la firma de recepción y de autorización para el trámite de pago de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos" vigente, así como el Acta de Entrega-Recepción (en caso de aplicar).

Para que "EL PROVEEDOR" pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a "EL INSTITUTO" con un mínimo de 5 días naturales anteriores a la fecha de pago programada; el administrador del contrato o, en su caso, el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de realizar el proceso, conforme al "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

De igual forma procederá en caso de que celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

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 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".

En caso de que "EL PROVEEDOR" presente su CFDI con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones,



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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 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 administrador del contrato llevará a cabo la valoración de la procedencia del pago por concepto de gastos no recuperables conforme a lo previsto en los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, previa solicitud por escrito a "EL PROVEEDOR", acompañada de los documentos siguientes:

- Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que haya realizado los trámites relacionados con el procedimiento de contratación.
- El CFDI que reúna los requisitos de los artículos 29 y 29-A del CFF, 37 al 40 del RCFF y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.
- La solicitud la realizará al administrador del contrato para la determinación de la procedencia del pago y, en su caso, elaborar el finiquito y remitirlo para el pago respectivo a la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, o ante la Jefatura de Servicios de Finanzas o de la UMAE correspondiente. (Eliminar lo marcado cuando el pago se efectúe a Nivel Central o ante los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada).

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso y/o por concepto de deducciones. En ambos casos, "EL INSTITUTO" realizará las retenciones correspondientes sobre el CFDI que se presente para pago. 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.

La modalidad de contratación de este servicio, se realizará bajo el esquema de Contrato Abierto.

La adquisición del presente servicio se realizará al amparo de la cuenta PREI Millenium 42062413, servicios de consultoría, investigación y asesoría, que se correlaciona con la partida presupuestal 33104, de conformidad con el clasificador por objeto del gasto de la Administración Pública Federal.



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



## XII. Mecanismo de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente prestados, así como el cumplimiento de los requerimientos de cada entregable

***Concepto A***

La CIE y el personal de apoyo de la Dirección de Planeación Estratégica Institucional (DPEI), realizarán supervisiones aleatorias durante la prestación de los servicios, sin previo aviso al proveedor, para verificar la correcta aplicación de la metodología en el levantamiento de las encuestas.

Durante el desarrollo de la supervisión, el personal de la CIE o de apoyo de la DPEI levantará un reporte donde se harán constar los hallazgos detectados durante la visita.

***Relevantamientos***

La CIE a través del Administrador del Contrato tendrá la facultad de solicitar relevantamientos sin costo adicional para el Instituto en el caso de que durante las supervisiones en campo detecte fallas graves y/o sistemáticas a los lineamientos establecidos en este documento, en el anexo técnico o en el manual de levantamiento que se entregue al proveedor, ello con independencia de la aplicación de las sanciones económicas al proveedor a las que haya lugar.

En caso de que exista alguna otra irregularidad que contravenga con lo establecido en este documento o en el anexo técnico y no necesariamente encontrada en campo; la CIE, podrá solicitar que se realicen relevantamientos sin costo adicional para el Instituto; de igual forma, se podrán aplicar sanciones económicas por incumplimientos del proveedor.

Asimismo, en caso de que la CIE detecte que la base de datos final proporcionada por el proveedor no cuenta con cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecidas, tanto de manera global como por subdelegación, la CIE a través del Administrador del Contrato y/o Área Técnica, enviará correo electrónico al coordinador(a) general del proyecto y/o al representante legal del proveedor, solicitando el levantamiento de la muestra faltante o bien la totalidad de la misma de la subdelegación de que se trate, disponiendo el proveedor de un plazo no mayor de 3 días hábiles para realizar lo anterior y entregar nuevamente la base de datos final, sin que se le apliquen sanciones económicas.

Si pese a lo anterior, nuevamente se detecta que la(s) base(s) de datos final(es) (que correspondan) proporcionada(s) por el proveedor no cuenta(n) con al menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecidas, tanto de manera global como por subdelegación, según del levantamiento de que se trate, la CIE a través del Administrador



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

del Contrato, tendrá la facultad de solicitar el levantamiento de la muestra faltante o bien la totalidad de la misma (esto es por subdelegación de que se trate) sin costo adicional para el Instituto y se le aplicarán la sanciones económicas que correspondan al proveedor.

Los eventuales relevantamientos que deriven de las fallas graves y/o sistemáticas a los lineamientos establecidos en este documento, en el anexo técnico o en el manual de levantamiento, detectadas durante las supervisiones de campo o por alguna otra irregularidad identificada durante el periodo de levantamiento que contravenga lo establecido en este documento o en el anexo técnico y no necesariamente encontrada en campo, se deberán realizar dentro del mismo período en el cual se solicita el servicio; es decir, no existe posibilidad de otorgar más tiempo para el levantamiento de información de que se trate, ni en el cumplimiento de los entregables correspondientes, salvo por lo que respecta al supuesto descrito en el tercer párrafo del presente apartado.

En el supuesto de que el proveedor no pudiera llevar a cabo el levantamiento por la existencia de un caso fortuito o de fuerza mayor, deberá de informar a la CIE de dicho evento de forma inmediata (en cuanto tenga conocimiento del mismo), mediante correo electrónico a la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios, al correo electrónico angeles.lopez@imss.gob.mx (con copia al Administrador del Contrato), adjuntando la evidencia que soporte su argumento. Para dichos casos, se podrá realizar el relevantamiento de información, sin que exista una sanción económica de por medio.

Para la verificación del resto de los requerimientos de cada uno de los entregables se procederá de la siguiente manera:

***Concepto A***

*Levantamiento tipo Muestra de Subdelegaciones*

**a) Logística de Levantamiento en campo**

Una vez que el proveedor entregue la logística de levantamiento en campo de acuerdo al numeral **II.3. Calendario de trabajo,** la CIE por conducto del servidor público designado como Área Técnica, efectuará su revisión en un plazo no mayor a 2 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de entrega.

En caso de identificar errores y/o inconsistencias, el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica enviará, vía correo electrónico dentro del citado plazo (2 días hábiles), las observaciones correspondientes al coordinador general del proyecto y/o al representante legal del proveedor, quienes deberán realizar las correcciones solicitadas y enviar nuevamente el entregable en un tiempo no mayor a 2 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de envío del referido correo electrónico.



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



En caso de que el proveedor entregue subsanada la logística de levantamiento en el plazo acordado (no mayor a 2 días hábiles), no se hará acreedor a una sanción económica.

**b) Bases de Datos Finales:**

Una vez que el proveedor entregue la base de datos final de acuerdo al numeral **II.3. Calendario de trabajo,** la CIE por conducto del servidor público designado como Área Técnica, efectuará su revisión en un plazo no mayor a 4 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de entrega.

En caso de identificar errores y/o inconsistencias y/o que se detecte que no se cuenta con cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecidas, tanto de manera global como por subdelegación, el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica enviará, vía correo electrónico dentro del citado plazo (4 días hábiles), las observaciones correspondientes al coordinador(a) general del proyecto y/o al representante legal del proveedor, quienes deberán realizar las correcciones solicitadas y/o en su caso llevar a cabo el levantamiento de la muestra faltante o de la totalidad de la muestra de la(s) subdelegación(es) identificada(s) (de acuerdo con lo que determine la CIE), y enviar nuevamente los entregables en un tiempo no mayor a 3 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de envío del referido correo electrónico.

En caso de que el proveedor entregue subsanadas las bases de datos finales en el plazo acordado (no mayor a 3 días hábiles), no se hará acreedor a una sanción económica.

**c) Reportes de resultados (completo y resumen ejecutivo):**

Una vez que el proveedor entregue el reporte completo y el reporte con el resumen ejecutivo con los resultados de acuerdo al numeral **II.3. Calendario de trabajo,** la CIE por conducto del servidor público designado como Área Técnica, efectuará su revisión en un plazo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de entrega.

En caso de identificar errores y/o inconsistencias, el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica enviará, vía correo electrónico dentro del citado plazo (5 días hábiles), las observaciones correspondientes al coordinador(a) general del proyecto y/o al representante legal del proveedor, quienes deberán realizar las correcciones solicitadas y enviar nuevamente el entregable en un tiempo no mayor a 2 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de envío del referido correo electrónico.

En caso de que el proveedor entregue subsanados el o los reportes de resultados en el plazo acordado (no mayor a 2 días hábiles), el proveedor no se hará acreedor a una sanción económica.



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

En caso de que el proveedor no solvente debidamente las observaciones formuladas dentro de los plazos antes citados (**incisos a, b y c**), se le aplicarán la sanciónes económicas que correspondan, con independencia de que prevalecerá la obligación del proveedor de solventar las observaciones que le fueron formuladas por el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica.

***Concepto B***

*Estudio cualitativo con personal administrativo de Subdelegaciones*

La CIE y el personal de apoyo de la Dirección de Planeación Estratégica Institucional (DPEI), realizarán supervisiones aleatorias durante la prestación de los servicios, sin previo aviso al proveedor, para verificar la correcta aplicación de la metodología en el levantamiento de información de que se trate, ya sea de manera presencial o vía remota.

Durante el desarrollo de la supervisión, el personal de la CIE o de apoyo de la DPEI levantará un reporte donde se harán constar los hallazgos detectados durante esta.

***Repetición de grupos de enfoque y/o entrevistas a profundidad***

La CIE, a través del administrador del contrato, tendrá la facultad de solicitar la repetición de grupos de enfoque y/o entrevistas a profundidad, sin costo adicional para el Instituto, en el caso de que durante las supervisiones detecte fallas graves y/o sistemáticas a los lineamientos establecidos en este documento o en el anexo técnico, ello con independencia de la aplicación de las sanciones económicas al proveedor a las que haya lugar.

Asimismo, en caso de que la CIE detecte que los grupos de enfoque no se estén llevando a cabo con al menos 6 participantes y con los perfiles solicitados por la CIE, a través del área técnica, tendrá la facultad de realizar la cancelación de las mismas y, a través del administrador de contrato podrá solicitar la repetición de estas, sin costo adicional para el Instituto y se le aplicarán las sanciones económicas que correspondan.

En caso de que exista alguna otra irregularidad que contravenga con lo establecido en este documento o en el anexo técnico y no necesariamente encontrada en campo; la CIE, podrá solicitar que se realice la repetición de grupos de enfoque o entrevistas a profundidad sin costo adicional para el Instituto; de igual forma, se podrán aplicar sanciones económicas por incumplimientos del proveedor.

Las eventuales repeticiones de grupos de enfoque y/o entrevistas a profundidad que deriven de las fallas graves y/o sistemáticas a los lineamientos establecidos en este documento, y en el anexo técnico, detectadas durante las supervisiones o por alguna otra irregularidad identificada durante el periodo de realización de los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, que contravenga lo establecido en este documento o en el anexo



**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



técnico y no necesariamente encontrada en campo, se deberán realizar dentro del mismo período en el cual se solicita el servicio; es decir, no existe posibilidad de prórroga en el tiempo de realización de los grupos e enfoque y/o entrevistas a profundidad, ni en el cumplimiento de los entregables correspondientes.

En caso de que la CIE detecte fallas graves y/o sistemáticas a los lineamientos establecidos en este documento o en el anexo técnico, durante el periodo de revisión de los entregables finales (un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de entrega), es decir fuera del plazo para realizar los grupos de enfoque y las entrevistas a profundidad, el proveedor invariablemente deberá de proporcionar el servicio de acuerdo a como se obligó a realizarlo en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la notificación del Administrador del Contrato. Además de ello, será acreedor a la sanción económica que corresponda.

Una vez que el proveedor entregue los reportes de resultados (completo y ejecutivo), las video-grabaciones y/o audio-grabaciones, y transcripciones de todos los grupos de enfoque y entrevistas a profundidad, y la propuesta de cuestionario, de acuerdo con el numeral **II.3. Calendario de trabajo, Concepto A y Concepto B**, la CIE por conducto del servidor público designado como área técnica, efectuará su revisión en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de entrega.

En caso de detectar errores y/o inconsistencias, el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica enviará, vía correo electrónico, las observaciones correspondientes al coordinador(a) general del proyecto y/o al representante legal del proveedor, quienes deberán realizar las correcciones solicitadas y enviar nuevamente los entregables en un tiempo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de envío del referido correo electrónico.

En caso de que el proveedor no solvente debidamente las observaciones formuladas dentro del plazo antes citado, se le aplicará la sanción económica que corresponda, con independencia de que prevalecerá la obligación del proveedor de solventar las observaciones que le fueron formuladas por el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica.

## XIII. Otorgamiento de anticipo

No aplica.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

SIN TEXTO

CONVOCATORIA
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-050GYR019-E180-2022
SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022

## ANEXO 9
## FORMATO DE PROPUESTA ECONOMICA.

Ciudad de México, a 19 de septiembre de 2022.

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**
**UNIDAD DE ADQUISICIONES**
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA**
**PRESENTE.**

**Carlos Olivares Plata** en mi carácter de representante legal de la empresa **Olivares Plata Consultores, S.A. de C.V.** , y en términos de la convocatoria de la licitación pública nacional electrónica número. **LA-050GYR019-E180-2022**. Declaro **bajo protesta de decir verdad** lo siguiente.

La propuesta económica de mi representada es la siguiente:

**PARTIDA ÚNICA**

| CONCEPTO | CANTIDAD MÍNIMA | CANTIDAD MÁXIMA | PRECIO UNITARIO SIN IVA | PRECIO UNITARIO CON IVA |
|---|---|---|---|---|
| **A.** Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional, y representatividad nacional y por región, de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS. | 3,556 encuestas | 3,951 encuestas | ***Precio unitario por encuesta exitosa (efectiva)*** $ 320.00 sin IVA ***(TRESCIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.) SIN IVA*** | ***Precio unitario por encuesta exitosa (efectiva)*** $ 371.20 con IVA **(TRESCIENTOS SETENTA Y UN PESOS 20/100 M.N)CON IVA** |
| **B.** Grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con personal administrativo de subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social. | 11 grupos de enfoque | | ***Precio unitario por grupo de enfoque*** $ 55,000.00 sin IVA ***(CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS 00/100 M.N.)SIN IVA*** | ***Precio unitario por grupo de enfoque*** $ 63,800.00 con IVA ***(SESENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) CON IVA*** |

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

**CONVOCATORIA**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚM. LA-050GYR019-E180-2022**
**SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022**

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 12 entrevistas a profundidad | ***Precio unitario por entrevista a profundidad*** $ 40,000.00 sin IVA (CUARENTA MIL PESOS 00/100 MM.N.) SIN IVA | ***Precio unitario por entrevista a profundidad*** $ 46,400.00 con IVA ***(CUARENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) CON IVA*** |
| SUMA TOTAL DE LOS PRECIOS UNITARIOS DE ENCUESTAS, GRUPOS DE ENFOQUE Y ENTREVISTAS A PROFUNDIDA. | | ***$320.00*** ***$55,000.00*** ***$40,000.00*** ***TOTAL $95,320.00*** ***(NOVENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.) SIN IVA*** | ***$371.20*** ***$63,800.00*** ***$46,400.00*** ***TOTAL$ 110,571.20 (CIENTO DIEZ MIL QUINIENTOS SETENTA Y UN PESOS 20/100 M.N.) CON IVA*** |

Los precios son fijos (firmes), en pesos mexicanos, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2022, o por lo que dure el contrato en caso de ser adjudicado.

Nuestra propuesta económica cumple con cada uno de los requisitos indicados en el Anexo 1 Anexo Técnico, en los Términos y Condiciones y en la Tabla de Puntos o Porcentajes que nos proporcionó.

ATENTAMENTE
Nombre de la Empresa: **OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. DE C.V.**
R.F.C. de la empresa: **OPC-020114-8A2**

**PROTESTO LO NECESARIO**

**ATENTAMENTE**

CARLOS OLIVARES PLATA
REPRESENTANTE LEGAL
OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. de C.V.

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

OlivaresPlata
Opinión y Mercado

CONVOCATORIA
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-050GYR019-E180-2022
SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022

# FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA

Para llevar a cabo la contratación del **"Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara con usuarios sobre la calidad de la atención del servicio y estudio cualitativo con personal administrativo, en subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2022".**

**Partida Única.**
**Concepto A y Concepto B.**

Los licitantes deberán cotizar el servicio a precios fijos durante la vigencia del contrato. Las cotizaciones deberán elaborarse a 2 (dos) decimales.

La propuesta económica, deberá contener la cotización del servicio ofertado, indicando la cantidad de encuestas y el precio unitario por encuesta exitosa (efectiva), desglosando el IVA (Concepto A), así como la cantidad de grupos de enfoque y el número de entrevistas a profundidad, con el precio unitario por grupo de enfoque y el precio unitario por entrevista a profundidad, desglosando el IVA (Concepto B).

De conformidad con lo señalado en el *ACUERDO por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010, la convocante realizará, en primer término, la evaluación de las propuestas técnicas y posteriormente la evaluación de las propuestas económicas.

La convocante solo procederá a realizar la evaluación de las propuestas económicas, de aquellas proposiciones cuya propuesta técnica resulte solvente por haber obtenido la puntuación igual o superior al mínimo establecido en la convocatoria (52.5 puntos) para las propuestas técnicas.

El licitante deberá ofertar el precio por la encuesta exitosa (efectiva), el precio por grupo de enfoque y el precio por entrevista a profundidad. La máxima puntuación a obtener en la evaluación de la propuesta económica será de 30 puntos, dicho puntaje máximo de 30 puntos se le asignará a quien oferte el precio más bajo en la suma de precios por encuesta exitosa (efectiva), por grupo de enfoque y por entrevista a profundidad, el resto de las ofertas económicas presentadas serán evaluadas de manera proporcional utilizando la fórmula que se presenta más adelante.

Toda vez que el criterio de evaluación es por puntos o porcentajes, el contrato se adjudicará al licitante cuya proposición cumpla los requisitos legales, su proposición técnica sea solvente por obtener 52.5 o mayor puntuación y la suma de ésta con la puntuación que obtenga en su propuesta económica dé como resultado la mayor puntuación de entre todas las propuestas evaluadas.

**Para el concepto A, el número de encuestas finales a pagar al proveedor (encuestas exitosas -efectivas) no podrá exceder el total de contactos especificado en la muestra final proporcionada por la Coordinación de Investigación Estratégica (CIE) para esta partida.**



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Para determinar la puntuación o unidades porcentuales que correspondan a la propuesta económica de cada participante, la contratante aplicará la siguiente fórmula:

PPE = MPemb x 30/ MPi.

Dónde:

PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la Propuesta Económica;
MPemb = Monto de la Propuesta económica más baja, y
MPi = Monto de la i-ésima Propuesta económica;

Para calcular el resultado final de la puntuación o unidades porcentuales que obtuvo cada proposición, la convocante aplicará la siguiente fórmula:

PTj = TPT + PPE Para toda j = 1, 2,.....,n
Dónde:

PTj = Puntuación o unidades porcentuales Totales de la proposición;
TPT = Total de Puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta Técnica;
PPE = Puntuación o unidades porcentuales asignados a la Propuesta Económica, y
El subíndice "j" representa a las proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación.

La proposición solvente más conveniente, será aquella que reúna la mayor puntuación o unidades porcentuales conforme a lo dispuesto en el numeral Sexto del ACUERDO por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, emitido por la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 09 de septiembre de 2010.

Los documentos que el licitante deberá integrar en su proposición se detallan en el Anexo A. Tabla de puntos.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

OlivaresPlata
Opinión y Mercado

**CONVOCATORIA**
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚM. LA-050GYR019-E180-2022**
**SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022**

**PARTIDA ÚNICA**

| CONCEPTO | CANTIDAD MÍNIMA | CANTIDAD MÁXIMA | PRECIO UNITARIO SIN IVA | PRECIO UNITARIO CON IVA |
|---|---|---|---|---|
| **C.** Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional, y representatividad nacional y por región, de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS. | 3,556 encuestas | 3.951 encuestas | ***Precio unitario por encuesta exitosa (efectiva)*** $ 320.00 sin IVA ***(TRESCIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.) SIN IVA*** | ***Precio unitario por encuesta exitosa (efectiva)*** $ 371.20 con IVA **(TRESCIENTOS SETENTA Y UN PESOS 20/100 M.N)CON IVA** |
| **D.** Grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con personal administrativo de subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social. | 11 grupos de enfoque | | ***Precio unitario por grupo de enfoque*** $ 55,000.00 sin IVA ***(CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS 00/100 M.N.)SIN IVA*** | ***Precio unitario por grupo de enfoque*** $ 63,800.00 con IVA ***(SESENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) CON IVA*** |
| | 12 entrevistas a profundidad | | ***Precio unitario por entrevista a profundidad*** $ 40,000.00 sin IVA (CUARENTA MIL PESOS 00/100 MM.N.) SIN IVA | ***Precio unitario por entrevista a profundidad*** $ 46,400.00 con IVA ***(CUARENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) CON IVA*** |
| SUMA TOTAL DE LOS PRECIOS UNITARIOS DE ENCUESTAS, GRUPOS DE ENFOQUE Y ENTREVISTAS A PROFUNDIDA. | | | ***$320.00 $55,000.00 $40,000.00 TOTAL $95,320.00 (NOVENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTE PESOS 00/100 M.N.) SIN IVA*** | ***$371.20 $63,800.00 $46,400.00 TOTAL$ 110,571.20 (CIENTO DIEZ MIL QUINIENTOS SETENTA Y UN PESOS 20/100 M.N.) CON IVA*** |

Los precios son fijos (firmes), en pesos mexicanos, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2022, o por lo que dure el contrato en caso de ser adjudicado.

Nuestra propuesta económica cumple con cada uno de los requisitos indicados en el Anexo 1 Anexo Técnico, en los Términos y Condiciones y en la Tabla de Puntos o Porcentajes que nos proporcionó.

ATENTAMENTE
Nombre de la Empresa: **OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. DE C.V.**
R.F.C. de la empresa: **OPC-020114-8A2**

OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. DE C.V.
San Juan 213 • Plazas de San Buenaventura • 50110 Toluca, México • T: 722 + 213 83 25 y 27
**REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES:OPC-020114-8A2**
Mail: [redacted]

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

## PROTESTO LO NECESARIO

ATENTAMENTE

CARLOS OLIVARES PLATA
REPRESENTANTE LEGAL
OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. de C.V.

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

GOBIERNO DE MÉXICO

IMSS

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
**Unidad de Adquisiciones**
Coordinación de Adquisición de Bienes
y Contratación de Servicios
Coordinación Tecnica de Adquisición
de Bienes de Inversión y Activos
**División de Contratación de Activos y Logística**

# ACTA DE FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E180-2022**

**OBJETO DE LA LICITACIÓN:** SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022

En la Ciudad de México, siendo las **17:00 horas del día 10 de octubre del 2022**, en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en la Calle Durango número 291, quinto piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México; se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con el objeto de llevar a cabo el acto de Fallo del Procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica **LA-050GYR019-E180-2022,** para la contratación del **"Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara con usuarios sobre la calidad de la atención del servicio y estudio cualitativo con personal administrativo, en subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2022"**, de conformidad con el artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, la Ley o la LAASSP) y de acuerdo con lo señalado en **numeral 3.11** "Fallo y firma de contrato" de la convocatoria. ----------

El acto es presidido por la **Mtra. Elia Sandra Varas Galeana**, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, dependiente de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el numeral 5.3.8, inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (en adelante, POBALINES) del Instituto Mexicano del Seguro Social (en adelante, el IMSS o el Instituto) y el numeral 7.1.3.1.2.3, del Manual de Organización de la Dirección de Administración.----------

Quien preside el acto, fue asistida por la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios en su carácter de Área Técnica, cuyo nombre y firma aparecen al final de la presente Acta.----------

De conformidad con el artículo 26 penúltimo párrafo de la **LAASSP**, se hace constar que no asistieron personas que hayan manifestado su interés de estar presentes en este acto como observadores.----------

En el acto de presentación y apertura de proposiciones, se recibieron para efectos de su revisión, análisis detallado y elaborar el Dictamen que fundamenta y motiva el Fallo de la presente Licitación, conforme lo establecen los artículos 36 y 36 Bis fracción I de la Ley y 51 del Reglamento, las proposiciones de los siguientes licitantes: ----------

| Núm. | Licitantes que presentaron proposición a través de CompraNet |
|---|---|
| 1 | OLIVARES PLATA CONSULTORES S.A. DE C.V. |

Se comunica que **se verificó en CompraNet** en la liga https://directoriosancionados.funcionpublica.gob.mx/SanFicTec/jsp/Ficha_Tecnica/SancionadosN.htm que **las empresas antes mencionadas no se encuentran inhabilitadas y/o sancionadas** a la fecha de celebración del presente Acto, se imprimió el directorio correspondiente, mismo que se encuentra archivado en el expediente del procedimiento de la presente Licitación.----------

Asimismo, **se consultó el listado de proveedores y contratistas impedidos** para contratar con el Instituto Mexicano del Seguro Social, de conformidad con lo establecido por el artículo 50 de la LAASSP,



2022 Ricardo Flores Magón

**ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E180-2022**

**OBJETO DE LA LICITACIÓN:** SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022

fracciones III, IV, XIII y XIV, dicho listado fue impreso y, de igual manera, se encuentra archivado en el expediente de la presente Invitación, verificándose que **los licitantes referidos no se encuentran impedidos**.----------

**Criterio de Evaluación de Proposiciones** ----------

Con apego en lo dispuesto por los artículos 36 y 36 Bis fracción I de la Ley, 51 primer párrafo y 52 del Reglamento; el Capítulo Segundo, Sección Cuarta en su Décimo Lineamiento, del Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010; el Criterio TU-01/2012 emitido por la Secretaría de la Función Pública el 9 de enero de 2012; la evaluación de las proposiciones se realizó utilizando **el criterio de puntos**, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en la Convocatoria, así como en el apartado 6. CRITERIOS ESPECÍFICOS CONFORME A LOS CUALES SE EVALUARÁN LAS PROPOSICIONES, numerales 6.1, 6.1.1 y 6.2 de la Convocatoria, así como los numerales 4. REQUISITOS QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR Y QUE SU INCUMPLIMIENTO, AUSENCIA U OMISIÓN AFECTAN LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN Y MOTIVARÁ SU DESECHAMIENTO y CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA del Anexo 1.- "Anexo Técnico" y el Anexo 9 "PROPUESTA ECONÓMICA", considerando el resultado de la Junta de Aclaraciones, a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas, conforme al siguiente procedimiento:----------

**I. EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.**

**A. FIRMA ELECTRÓNICA.**

En primer término, se verificó si las proposiciones fueron debidamente firmadas electrónicamente, tal como se exigió en el **apartado 3**, **numeral 3.5** Recepción de proposiciones, de la Convocatoria y de conformidad con los artículos 26 Bis, fracción II y 27 de la Ley, que disponen que en el caso de Licitaciones Públicas Electrónicas, en las cuales se permite exclusivamente la participación de los licitantes a través del Sistema CompraNet, se utilizarán medios de identificación electrónica, los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorguen a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. ----------

Vinculado a ello, el artículo 50 del Reglamento, establece que "En las proposiciones enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica, en sustitución de la firma autógrafa, se emplearán medios de identificación electrónica que establezca la Secretaría de la Función Pública". Al respecto, la Secretaría de la Función Pública, mediante el "Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2011, dispuso en su numeral 14 textualmente lo siguiente: "El medio de identificación electrónica para que los potenciales licitantes nacionales, ya sean personas físicas o morales, hagan uso de CompraNet, será el certificado digital de la firma electrónica avanzada que emite el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento de obligaciones fiscales". ----------



2022 Año de Ricardo Flores Magón

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



| ACTA DE FALLO |
|---|
| **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**<br>**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E180-2022** |
| **OBJETO DE LA LICITACIÓN:** SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022 |

---

Al efectuar el acto de presentación y apertura de las proposiciones, se imprimió de los licitantes, entre otras constancias, la relativa a la "Información General del Archivo"; "Parámetros Técnicos – PROPUESTA TÉCNICA" y "Parámetros Económicos – PROPUESTA ECONÓMICA", en razón de que los requerimientos técnicos y económicos firmados digitalmente, se identifican en el Sistema CompraNet con la denominación "TechnicalEnvelopeSummary.pdf.p7m" y "PriceEnvelopeSummary.pdf.p7m", respectivamente, y son "la prueba" de que las propuestas las autentican los licitantes como enviadas por ellos mismos a través de los medios electrónicos y, por tanto, ponen de manifiesto que las propuestas fueron firmadas digitalmente y que se cumplió con la exigencia prevista en la Convocatoria. ----------

---

El análisis a que se refiere este numeral, se realizó por el área contratante, la División de Contratación de Activos y Logística, adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, dependiente de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, y conforman el **Anexo I** del presente, mismo que se tiene por reproducido como si a la letra se insertare.----------

---

De la evaluación realizada, se desprende que los reportes arrojados por el Sistema CompraNet indican que tanto la propuesta técnica como la económica que presentó el licitante **1)** OLIVARES PLATA CONSULTORES S.A. DE C.V., **fueron debidamente firmadas en forma electrónica** con un Certificado Digital "**Válido**". ----------

---

**B. EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA PROPOSICIÓN (LEGAL-ADMINISTRATIVA).**

---

Sólo después de constatar que los licitantes firmaron adecuadamente sus proposiciones, se procedió a la evaluación de la documentación distinta a la proposición a que se refiere el apartado 4. REQUISITOS QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR Y QUE SU INCUMPLIMIENTO, AUSENCIA U OMISIÓN AFECTAN LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN Y MOTIVARÁ SU DESECHAMIENTO, numeral 4.2. Documentación distinta a la proposición (legal-administrativa), de la Convocatoria. ----------

---

La revisión de la documentación distinta a la proposición, se realizó por el área contratante, la División de Contratación de Activos y Logística, adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, dependiente de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el numeral 4.39 primer párrafo de las POBALINES, así como del numeral 4.2.2.1.15 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante el Manual). ----------

---

La evaluación se contiene en el **Anexo II,** la cual se tiene por reproducida en este apartado como si a la letra se insertare. ----------

---

Con base en la evaluación que antecede, se concluyó que la documentación distinta presentada por el licitante **1)** OLIVARES PLATA CONSULTORES S.A. DE C.V., **CUMPLE satisfactoriamente** con los extremos solicitados en la Convocatoria.----------

---



2022 Ricardo Flores Magón

# ACTA DE FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E180-2022**

**OBJETO DE LA LICITACIÓN:** SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022

## C. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS.

La evaluación de las propuestas técnicas de los licitantes **se realizó bajo la más estricta responsabilidad del Área técnica,** por parte de la **Mtra. María de los Angeles López Martínez**, Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios, como Área Técnica; de conformidad con el artículo 2, fracción III del Reglamento; los numerales 4.25, inciso f) y 4.39 primer párrafo de las POBALINES, así como del numeral 4.2.2.1.16 del Manual, remitida mediante oficio número 09 52 17 61 /H400/2022/**279,** de fecha 30 de septiembre de 2022, signado por la **Mtra. Vianey González Rojas**, Titular de la Coordinación Administrativa de la Dirección de Planeación para la Transformación Institucional, que contiene las razones del Área Técnica, misma que se contiene en el **Anexo III**, "Dictamen de Evaluación Técnica", el cual se adjunta a la presente acta, formando parte integrante de la misma y que se tiene por reproducida como si a la letra se insertare. ----------

**A)** Una vez que se verificó que los licitantes cumplieron con el requerimiento de la documentación distinta, se procedió a la evaluación de los requisitos establecidos en el numeral 4. Requisitos que los licitantes deben cumplir **numeral *6.1*** *Evaluación de la propuesta técnica* de la Convocatoria, considerando el resultado de la Junta de Aclaraciones respectiva. ----------

Del análisis efectuado a las propuestas técnicas de los licitantes, se desprende lo siguiente:

| # | Licitantes que presentaron proposición a través de CompraNet | Evaluación Técnica conforme a requisitos indispensables | |
|---|---|---|---|
| | | Partida | CUMPLE/ NO CUMPLE |
| 1 | OLIVARES PLATA CONSULTORES S.A. DE C.V. | Única | **Sí Cumple** con la totalidad de los requisitos indispensables solicitados. Su propuesta resulta solvente, por haber obtenido una puntuación de 52.5 o más puntos de los 70 puntos que se pueden obtener en esta Evaluación |

**B)**Sólo después de haber constatado el cumplimiento de los requisitos indispensables, se procedió a la asignación de los 70 puntos determinados para la propuesta técnica, considerando para tal efecto la acreditación documental que, en su caso, hayan realizado los licitantes de los rubros y subrubros que integran la Matriz de Puntos y los parámetros dispuestos en cada uno de ellos, por lo que sólo se asignó el total de la puntuación a que se refiere cada rubro y subrubro, cuando los licitantes hayan acreditado los extremos y parámetros exigidos en cada uno de ellos; a partir del número mínimo y hasta el número máximo, la puntuación de la propuesta se calculó aplicando la fórmula o procedimiento que se describe en la Matriz de Puntos del apartado 6, numeral 6.1.1 Criterio de evaluación por puntos y numeral 6. CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA del Anexo 1.- "Anexo Técnico", ambos de la Convocatoria y los parámetros dispuestos en cada uno de ellos.----------



2022 Ricardo Flores Magón

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



## ACTA DE FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E180-2022**

**OBJETO DE LA LICITACIÓN:** SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022

Con base en la puntuación que corresponde a la propuesta técnica de cada licitante, se determinó si resulta solvente, para lo cual debió cumplir con los requisitos indispensables establecidos y obtener una puntuación mínima de 52.5 puntos de los 70 puntos que se pueden obtener en esta evaluación.----------

**ASIGNACIÓN DE PUNTOS CONFORME A LA MATRIZ DE PUNTOS**:

| OLIVARES PLATA CONSULTORES S.A. DE C.V. | | | |
|---|---|---|---|
| **Partida** | **Rubros** | **Puntos a asignar** | **Puntos Asignados** |
| **Única** | **i)** Capacidad del licitante | 27.50 puntos | 27.00 |
| | **ii)** Experiencia y Especialidad del Licitante | 10.00 puntos | 10.00 |
| | **iii)** Propuesta de Trabajo | 21.00 puntos | 18.00 |
| | **iv)** Cumplimiento de los contratos | 11.50 puntos | 8.63 |
| | **Total** | **70.00** | **63.63** |

De la evaluación realizada, se desprende que el licitante resulta **solvente técnicamente**, en virtud de que cumple con los requisitos indispensables y de acuerdo con la evaluación técnica conforme a la Matriz de Puntos y los parámetros dispuestos en cada uno de ellos, obtienen una calificación igual o superior a 52.5 puntos de los 70 máximos que se pueden obtener. Se reitera que dicha evaluación se encuentra contenida en el **Anexo III "Dictamen de Evaluación Técnica"**, mismo que se adjunta a la presente acta como si a la letra se insertare. ----------

**D. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS.**

Se procedió a realizar la evaluación de las PROPUESTAS ECONÓMICAS, de aquellas propuestas técnicas que resultaron solventes, de conformidad con lo establecido en el apartado 6, numeral 6.2 Evaluación de la propuesta económica, de la Convocatoria, misma que se contiene en el **Anexo IV**, y se tiene por reproducido en este apartado como si a la letra se insertare.----------

Para que una proposición sea aceptada, debió cumplir en su totalidad con los aspectos económicos solicitados en el Anexo 9 "Propuesta Económica", considerando el resultado de la Junta de Aclaraciones.

El área contratante, la División de Contratación de Activos y Logística, adscrito a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, dependiente de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, realizó la evaluación de las propuestas económicas, asignando los puntos correspondientes a las propuestas económicas, contando con el apoyo del área técnica y requirente, la División de Investigación y Estudios de Usuarios adscrita a la Coordinación de Investigación Estratégica, y la Coordinación Administrativa de la Dirección de Planeación para la Transformación Institucional, quien le auxiliará con la revisión y análisis, de conformidad con los numerales 4.39, segundo



2022 Ricardo Flores Magón

| ACTA DE FALLO |
|---|
| LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA<br>NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E180-2022 |
| **OBJETO DE LA LICITACIÓN:** SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022 |

párrafo de las POBALINES y 4.2.2.1.17 del Manual.----------

---

Se procedió a la asignación de los puntos de las propuestas económicas de los licitantes correspondiente quedando como sigue:

---

| Resultados de la Evaluación Económica | LICITANTE: |
|---|---|
| | OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. DE C.V. |
| Descripción | |
| PPE = Puntos que corresponden a la propuesta económica | 30 |
| MPEMB = Monto de la propuesta económica más baja | $2,349,320.00 |
| MP = Monto de la i-ésima propuesta económica | $2,349,320.00 |
| Fórmula aplicada: PPE = Mpemb X 40/MPi | PPE=($2,349,320.00x30)/ $2,349,320.00 |
| Total de Puntos para la Evaluación Económica | **30.00** |

---

**E. EVALUACIÓN FINAL.**

---

Se procedió a calcular el resultado final de la puntuación obtenida de cada licitante, aplicando la fórmula prevista en la Convocatoria, el cual se contiene en el **Anexo IV**, y se tiene por reproducido en este apartado como si a la letra se insertare.----------

---

La puntuación total obtenida por el licitante como se indica a continuación:

| PARTIDA ÚNICA | | | |
|---|---|---|---|
| LICITANTE | PUNTOS TÉCNICOS | PUNTOS ECONÓMICOS | TOTAL, DE PUNTOS |
| OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. DE C.V. | 63.63 | 30.00 | **93.63** |

---

**II. RELACIÓN DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES SE DESECHARON.**

---

Para cumplir con lo previsto en la fracción I del artículo 37 de la Ley, se incluye un cuadro resumen de los licitantes cuya proposición fue desechada:

**NO APLICA** ----------

---

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

GOBIERNO DE MÉXICO

IMSS

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y Logística

# ACTA DE FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E180-2022**

**OBJETO DE LA LICITACIÓN:** SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022

## III. RELACIÓN DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES RESULTARON SOLVENTES.

Para cumplir con lo previsto en la fracción II del artículo 37 de la Ley, se incluye un cuadro resumen de los licitantes cuyas proposiciones resultaron solventes.----------

| No. | Licitante | Partida |
|---|---|---|
| 3 | OLIVARES PLATA CONSULTORES SA DE CV | Única |

## IV. FALLO.

Con sustento en las evaluaciones que anteceden y que son el fundamento y soporte de esta decisión, con apego a lo establecido en los artículos 36, 36 Bis fracción I y 37 de la Ley; 52 del Reglamento: así como en el apartado 6. Criterios Específicos Conforme a los Cuales se Evaluarán las proposiciones, se emite el Fallo de la **LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA DE CARÁCTER NACIONAL N° LA-050GYR019-E180-2022**, en los siguientes términos:----------

Se **ADJUDICA** el contrato abierto conforme se indica a continuación:----------

La **Partida Única** al licitante **OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. DE C.V.**

El monto adjudicado conforme a la propuesta económica presentada por el licitante adjudicado es el siguiente:

| # | Licitante | Concepto | Cantidad Mínima | Cantidad Máxima | Precio Unitario Sin IVA | Precio Unitario Con IVA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | **OLIVARES PLATA CONSULTORES S.A. DE C.V.** | A. Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional, y representatividad nacional y por región, de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS. | 3,556 | 3,951 | **Precio Unitario por Encuesta exitosa (efectiva)** $320.00 | **Precio Unitario por Encuesta exitosa (efectiva)** $371.20 |
| | | B. Grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con personal administrativo de subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social | 11 grupos de enfoque | | **Precio Unitario por visita** $55,000.00 | **Precio Unitario por visita** $63,800.00 |
| | | | 12 entrevistas a profundidad | | **Precio Unitario por grupo de enfóque** $40,000.00 | **Precio Unitario por grupo de enfóque** $46,400.00 |



2022 Ricardo Flores Magón
Año de

# ACTA DE FALLO

## LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
## NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E180-2022

**OBJETO DE LA LICITACIÓN:** SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022

| | | | | | | OPERACIÓN | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | MIN. | MAX. | S/ IVA | C/ IVA | MIN. S/ IVA | MAX. S/ IVA | MIN. C/ IVA | MAX. / IVA |
| OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. DE C.V. | A. Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional, y representatividad nacional y por región, de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS. | 3,556 | 3,951 | **Precio Unitario por Encuesta exitosa (efectiva)** | **Precio Unitario por Encuesta exitosa (efectiva)** | $1,137,920.00 | $1,264,320.00 | $1,319,987.20 | $1,466,611.20 |
| | | | | $320.00 | $371.20 | | | | |
| | B. Grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con personal administrativo de subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social | 11 Grupos de enfoque | | **Precio unitario por grupo de** | **Precio unitario por grupo de** | $605,000.00 | | $701,800.00 | |
| | | | | $55,000.00 | $63,800.00 | | | | |
| | | 12 entrevistas a profundidad | | **Precio unitario por entrevista a profundidad** | **Precio unitario por entrevista a profundidad** | $480,000.00 | | $556,800.00 | |
| | | | | $40,000.00 | $46,400.00 | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | TOTAL | | $2,349,320.00 | | $ | 2,725,211.20 |

---

Lo anterior, por las razones expuestas en este fallo y en las evaluaciones que son sustento de la decisión, cuya proposición resultó solvente, ya que cumple con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en la Convocatoria, cuyas propuestas técnicas y económicas resultaron solventes, al haber obtenido **la mejor puntuación combinada técnica y económica, por tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas**.----------

---

**La vigencia del servicio será a partir del día hábil siguiente al fallo y hasta el 31 de diciembre del 2022. La vigencia del contrato será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2022.**

---

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 46 de **la Ley** y en el apartado III de la Convocatoria y demás correlativos, los licitantes adjudicados deberán entregar en la División de Contratos ubicada en el piso 10 del inmueble de Calle Durango No. 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México en un horario de las 09:00 a las 18:00 horas los siguientes documentos en copia simple y original o copia certificada para cotejo de los siguientes documentos:----------

---

**Persona moral**

- **a.** Acta constitutiva y, en su caso, sus respectivas modificaciones.
- **b.** Poder notarial del representante legal que firmará el contrato.

**Persona física**



2022 Año de Ricardo Flores Magón

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E180-2022**

**OBJETO DE LA LICITACIÓN:** SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022

**a.** Acta de nacimiento o carta de naturalización.

**Ambos**

**a)** Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal (cartilla del servicio militar nacional, pasaporte, credencial para votar ó cédula profesional), tratándose de personas físicas, y en el caso de personas morales, de la persona que firme la propuesta.
**b)** Cédula de Registro Federal de Contribuyentes.
**c)** Comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 3 meses.
**d)** En su caso, escrito de estratificación de empresa en términos del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
**e)** Escrito en términos del artículo 50 y 60 de la LASSPP.
**f)** Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el SAT, vigente a la firma del contrato, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.
**g)** Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social vigente a la firma del contrato emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y del Acuerdo ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de "EL INSTITUTO" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2020.
**h)** Escrito bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. (Artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas DOF 18-07-2016**). (Anexo 12)** que se adjuntó a la Convocatoria.
**i)** Constancia de situación fiscal vigente, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) en los términos establecidos por las "Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de amortizaciones" publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 28 de junio del 2017.----------

---

Los documentos a que se refieren los últimos tres numerales, con antigüedad no mayor a 30 días naturales, debidamente firmadas al margen por su representante legal.----------

---

Se hace mención que con fundamento en lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley, con esta notificación de fallo por el que se adjudica el contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles sin perjuicio de las obligaciones de las partes de firmarlo en el plazo y términos señalados en el presente fallo---------

---

Por último, en cumplimiento al artículo 48 de la LAASSP, 84 de su Reglamento y las modificaciones establecidas en el "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público", publicado en el DOF el 01 de junio de 2022, se le informa a la empresa adjudicada que deberá entregar la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo; por lo que, para que



2022 Ricardo Flores Magón

| ACTA DE FALLO |
|---|
| LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA<br>NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E180-2022 |
| **OBJETO DE LA LICITACIÓN:** SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022 |

inicie las gestiones conducentes se proporcionan los siguientes datos:----------

Datos Garantía

| | |
|---|---|
| N° de contrato | 019E18022 - 001 |
| Objeto | SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022 |
| Monto Sin I.V.A. | $234,932.00 (Doscientos Treinta y Cuatro mil Novecientos Treinta y Dos pesos 00/100 M.N.) |
| Vigencia | La vigencia del servicio será a partir del día hábil siguiente al fallo y hasta el 31 de diciembre del 2022. La vigencia del contrato será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2022. |
| Tipo de Garantía | Divisible |

## V. CIERRE DEL ACTA

En este acto se les preguntó a los asistentes si deseaban manifestar alguna observación, a lo que respondieron no tener alguna:----------

Para efectos de la notificación, en términos de los artículos 37 Bis de la Ley y 45 del Reglamento, se difundirá un ejemplar de la presente acta en la dirección electrónica de CompraNet https://compranet.hacienda.gob.mx/web/login.html. Asimismo, se informa que a partir de esta fecha se pone a disposición, copia de esta acta en el tablero de avisos dispuesto en el piso 5 de la División de Contratación de Activos y Logística, del inmueble ubicado en Calle Durango No. 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, por un término no menor de cinco días hábiles, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes, acudir a enterarse de su contenido y en su caso, obtener copia de la misma. Este procedimiento sustituye a la notificación personal. ----------

No habiendo otro hecho que hacer constar, se da por terminado este acto, siendo las **18:00 horas día en que se actúa.** ----------

Esta Acta consta de **11 (once)** fojas útiles, agregándose **cuatro anexos.** ----------

**Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:** ----------



2022 Año de Ricardo Flores Magón

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

GOBIERNO DE MÉXICO

IMSS

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
**Unidad de Adquisiciones**
Coordinación de Adquisición de Bienes
y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición
de Bienes de Inversión y Activos
**División de Contratación de Activos y Logística**

# ACTA DE FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-050GYR019-E180-2022**

**OBJETO DE LA LICITACIÓN:** SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA CON USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022

| | |
|---|---|
| Titular de la División de Contratación de Activos y Logística<br>(Área Contratante) | **Mtra. Elia Sandra Varas Galeana** |
| Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios.<br>(Área Técnica) | **Mtra. María de los Ángeles López Martínez** |

----------**Fin del Acta** ----------



2022 Año de Ricardo Flores Magón

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
**Unidad de Adquisiciones**
Coordinación de Adquisición de Bienes
y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición
de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y Logística

Oficio No. 09 53 84 61 1CFJ/2022/**10956**

Ciudad de México, a 20 de octubre de 2022

21 OCT 2022

**Licenciado**
**Humberto Rincón Juárez**
Titular de la División de Contratos.
P r e s e n t e.

En alcance a mi similar número 09 53 84 61 1CFJ/2022/**10425,** de fecha 10 de octubre del presente año, en el que se solicitó a esa División a su digno cargo la elaboración del instrumento jurídico número **019E18022-001**, derivado del procedimiento de contratación de Licitación Pública Electrónica Nacional número **LA-050GYR019-E180-2022,** para la contratación del **"Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara con usuarios sobre la calidad de la atención del servicio y estudio cualitativo con personal administrativo, en subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2022**

Al respecto, por medio del presente documento se hace una aclaración respecto al monto mínimo y máximo que resulta de la multiplicación de cada uno de los precios unitarios por las cantidades mínimas y máximas de Encuestas, así como el número de grupos de enfoque y el número de entrevistas a profundidad establecidos en el modelo de propuesta económica, conforme a lo siguiente:

| | | | | | | OPERACIÓN | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | MIN. | MAX. | S/ IVA | C/ IVA | MIN. S/ IVA | MAX. S/ IVA | MIN. C/ IVA | MAX. / IVA |
| OLIVARES PLATA CONSULTORES, S.A. DE C.V. | A. Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional, y representatividad nacional y por región, de encuestas cara a cara a personas usuarias de los servicios proporcionados en las subdelegaciones del IMSS. | 3,556 | 3,951 | **Precio Unitario por Encuesta exitosa (efectiva)** $320.00 | **Precio Unitario por Encuesta exitosa (efectiva)** $371.20 | $1,137,920.00 | $1,264,320.00 | $1,319,987.20 | $1,466,611.20 |
| | B. Grupos de enfoque y entrevistas a profundidad con personal administrativo de subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social | 11 Grupos de enfoque | | **Precio unitario por grupo de** $55,000.00 | **Precio unitario por grupo de** $63,800.00 | $605,000.00 | | $701,800.00 | |
| | | 12 entrevistas a profundidad | | **Precio unitario por entrevista a profundidad** $40,000.00 | **Precio unitario por entrevista a profundidad** $46,400.00 | $480,000.00 | | $556,800.00 | |
| | | | | **TOTAL MONTO MÁXIMO** | | $2,349,320.00 | | $ | **2,725,211.20** |
| | | | | **TOTAL MONTO MÍNIMO** | | $2,222,920.00 | | $ | **2,578,587.20** |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Lo anterior se precisa debido a que, en el acta de fallo respectiva, específicamente en la página 8 de dicho documento, solo se plasmó el total de precios y no así el total del monto mínimo y máximo.

Lo anterior se comunica para continuar con las gestiones correspondientes que permitan la correcta elaboración del instrumento contractual y en consecuencia para efectos de la suscripción del contrato abierto respectivo.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente

**Mtra. Elia Sandra Varas Galeana**
Titular de la División de Contratación
de Activos y Logística

**Elaboró**

**Lic. Daniel Varo Jiménez**

**Revisó**

**Lic. Víctor Hugo Solís Cabrera**

Copia para:
- **Mtra. María Gabriela Quintanar Olvera.** - Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
- **(*) "Se envía copia por SICGC"** (Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia).

| | | |
|---|---|---|
| IMSS | **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**<br>**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**<br>**UNIDAD DE ADQUISICIONES**<br>**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**<br>**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS** | **Contrato Número**<br>**019E18522 - 001** |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

## ANEXO 4

## "DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

SIN TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

GOBIERNO DE MÉXICO

IMSS

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Coordinacion Administrativa

Of N° 09 52 17 61/H400/2022/095

Ciudad de México, a 11 de marzo de 2022

Acuse

**Act. Juan Carlos Gómez Martínez**
**Titular de la Coordinación de Investigación Estratégica**
**Dirección de Planeación para la Transformación Institucional**
**PRESENTE**

Me refiero al procedimiento de contratación del **"Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara con usuarios sobre la calidad de la atención del servicio y estudio cualitativo con personal administrativo, en subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2022"**, en su Partida Única.

Al respecto, hago de su conocimiento que en atención al numeral 4.17 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES), ha sido designado como Administrador del Contrato para el mencionado servicio, por lo que se le invita a dar debido cumplimiento a lo establecido en el numeral 1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (MAAGAASSP), respecto al *área administradora del contrato*.

Asimismo, con base en el último párrafo del numeral 5.3.15 de las mencionadas POBALINES, me permito informar que se ha designado a la Mtra. María de los Ángeles López Martínez, como auxiliar en este proceso, para el debido cumplimiento de sus obligaciones como administrador del contrato.

Agradeciendo la atención prestada, aprovecho la ocasión para enviar un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**

**Mtra. Vianey González Rojas**
**Titular de la Coordinación Administrativa**

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN INSTITUCIONAL
RECIBIDO
01 ABR. 2022
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN ESTRATÉGICA

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN INSTITUCIONAL
RECIBIDO
2022
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

C. c. p. Dra. Asa Ebba Christina Laurell. – Titular de la Dirección de Planeación para la Transformación Institucional. – Conocimiento (*)
Mtra. María de los Ángeles López Martínez.- Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios. – Conocimiento (*)
Mtro. Juan Ulises San Miguel Medina.- Titular de la Division de Recursos Materiales y Financieros en la DPTI. – Conocimiento (*)

(*) Enviadas por Sistema institucional de Control de Gestión de Correspondencia y/o por correo electrónico.

| | | |
|---|---|---|
| IMSS<br>SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL | **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**<br>**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**<br>**UNIDAD DE ADQUISICIONES**<br>**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**<br>**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS** | **Contrato Número**<br>**019E18522 - 001** |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

## ANEXO 5

## "JUNTA DE ACLARACIONES, LA CUAL SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN COMPRANET"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

# "JUNTA DE ACLARACIONES DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN EL PORTAL DE COMPRAS GUBERNAMENTALES COMPRANET"

SIN TEXTO