



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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
DC19S042

Contrato Abierto para la prestación del Servicio de Levantamiento de Encuestas Cara a Cara sobre la Calidad de la Atención y de los Servicios Proporcionados por las Unidades Médicas y Guarderías del Instituto Mexicano del Seguro Social en 2019 (Partida 2), que celebran por una parte, el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por el **C. ULISES MORALES GÓMEZ**, en su carácter de Apoderado Legal, y por la otra parte, la empresa denominada **PULSO MERCADOLÓGICO, S.C.**, a quien en lo sucesivo se le denominará "**EL PROVEEDOR**", representada por el **C. ANDRÉS EDUARDO LEVY COVARRUBIAS**, en su carácter de Representante Legal, y a quienes en forma conjunta se les denominará "**LAS PARTES**", al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

I.- "EL INSTITUTO" declara, a través de su Apoderado Legal que:

I.1.- Es un Organismo 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.- Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251, fracción IV de la Ley del Seguro Social.

I.3.- El C. Ulises Morales Gómez, en su carácter de Titular de la Unidad de Adquisiciones e Infraestructura, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico en su calidad de Apoderado Legal, de conformidad con lo establecido en el artículo 268 A de la Ley de Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 19,033 de fecha 05 de agosto de 2019, otorgada ante la fe del Licenciado Eduardo Francisco García Villegas Sánchez Cordero, Titular de la Notaría Pública Número 248 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-06082019-182325, de fecha 06 de agosto de 2019; 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.4.- La C. María de los Ángeles López Martínez, Jefa de la División de Investigación y Estudios de Usuarios de "**EL INSTITUTO**", funge como Administrador del presente contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades se requiere de la prestación del Servicio de Levantamiento de Encuestas Cara a Cara sobre la Calidad de la

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 1 de 18

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
DC19S042

Atención y de los Servicios Proporcionados por las Unidades Médicas y Guarderías del Instituto Mexicano del Seguro Social en 2019 (Partida 2), solicitado por la Coordinación Administrativa de la Dirección de Planeación Estratégica Institucional.

I.6.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la cuenta número 42062413 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000417264-2019, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación de fecha 09 de agosto de 2019, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

I.7.- Con fecha 22 de octubre de 2019, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, notificó a **"EL PROVEEDOR"** la adjudicación del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica número **LA-050GYR019-E205-2019**, con fundamento en lo dispuesto 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, los relativos de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia, como se detalla en el **Anexo 1 (uno)**, del presente instrumento jurídico.

I.8.- De conformidad con lo previsto en el artículo 81, fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de discrepancia entre el contenido en la Convocatoria y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en la Convocatoria y, en su caso, la junta de aclaraciones respectiva.

I.9.- Señala como su domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en Calle Durango número 291, piso PH, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México.

II.- "EL PROVEEDOR" declara, a través de su Representante Legal, que:

II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 50,017 de fecha 13 de enero de 1989, pasada ante la fe del Licenciado Francisco Javier Arce Gargollo, Titular de la Notaría Pública número 74 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Personas Morales de la misma Entidad, con el folio número 17683.

II.2.- El C. Andrés Eduardo Levy Covarrubias, acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 35,809 de fecha 15 de febrero de 2012, pasada ante la fe del Licenciado José Luis Villavicencio Castañeda, Titular de la Notaría Pública número 218 del Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 2 de 18

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
DC19S042

II.3.- Su objeto social conforme a sus Estatutos consiste, entre otros, en la realización de cualquier acto relacionado con el ejercicio profesional de la investigación social y mercadotécnica en cualquier especialidad.

II.4.- Cuenta con los registros siguientes:

- Registro Federal de Contribuyentes número: **PME890113E10**.
- Registro Patronal ante **"EL INSTITUTO"** y **EL INFONAVIT** número: [REDACTED]

II.5.- 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 2.1.31 y 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2019, publicada el 29 de abril de 2019, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

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

II.7.- Cuenta 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.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y su modificación publicada en el mismo de fecha 3 de abril de 2015, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** 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.8.- 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.9.- 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

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) MORALES IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: REGISTRO PATRONAL POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, 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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 3 de 18

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
DC19S042

establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.10.- Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"**, deberá proporcionar la información relativa al presente contrato que en su momento se requiera.

II.11.- 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.12.- Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato, señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos, el ubicado en Avenida Santa Fe número 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe, Demarcación Territorial Cuajimalpa, Código Postal 05349, en la Ciudad de México, teléfono: (55) 5089-7770, correo electrónico: pulso@pulso.com.mx.

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

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga a prestar el Servicio de Levantamiento de Encuestas Cara a Cara sobre la Calidad de la Atención y de los Servicios Proporcionados por las Unidades Médicas y Guarderías del Instituto Mexicano del Seguro Social en 2019 (Partida 2), cuyas características, cantidades, alcances y especificaciones se describen en los **Anexos 1 (uno) y 2 (dos)** del presente instrumento jurídico, así como a las condiciones de la convocatoria, junta de aclaraciones y acta de fallo del procedimiento del cual deriva el presente contrato, disponibles para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$4,653,840.00 (CUATRO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$5,170,800.00 (CINCO MILLONES CIENTO SETENTA MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 4 de 18

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
DC19S042

TERCERA.- FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.- Se efectuará el pago a **“EL PROVEEDOR”** por partida en una sola exhibición, una vez prestado el servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como lo establecido en los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

El pago se realizará de la siguiente manera:

Para la Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías), 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”, una vez concluido el levantamiento efectuado por **“EL PROVEEDOR”** y contra entrega de los productos pactados en la partida, 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, Col. San Miguel Chapultepec, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, C.P. 11850, en la Ciudad de México, de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00 horas.

“EL PROVEEDOR” deberá entregar los siguientes documentos:

1. Carta de conformidad con el servicio prestado, especificando la Partida y el levantamiento (Partida 2, levantamiento tipo Muestra en Guarderías) y el número de encuestas exitosas (efectivas) y la conformidad del reporte de resultados, firmada por el administrador del contrato, a la que se refiere el numeral III de los Términos y Condiciones que se agregan al presente como **Anexo 1 (uno)**, así como el Acta Entrega-Recepción firmada por el administrador del contrato, donde se haga constar la recepción de los servicios.
2. Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), con los requisitos fiscales vigentes, descripción pormenorizada del servicio de acuerdo a lo contratado -indicando partida, número total de encuestas exitosas (efectivas) levantadas, precio unitario, subtotal, I.V.A., importe total, número del contrato, número de fianza, nombre de la afianzadora y número de proveedor, incluyendo copia de la impresión de pantalla con la validación de dicha factura en el portal de **“EL INSTITUTO”**. Previo a la entrega de la factura, **“EL PROVEEDOR”** por conducto de su representante legal deberá suscribirla y recabar la firma de autorización del administrador del contrato y de la Coordinación Administrativa de la Dirección de Planeación Estratégica Institucional.
3. Copia simple de la póliza de fianza a favor de **“EL INSTITUTO”** para garantizar las obligaciones contractuales a las que se obligó.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 5 de 18

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
DC19S042

4. Copia simple de la constancia vigente de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social expedida a través del portal de **"EL INSTITUTO"** a favor de **"EL PROVEEDOR"**, firmada por su Representante Legal.

"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 IMS421231145, 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 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 del servicio, si 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,

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 6 de 18

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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número DC19S042
---	---	---

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 presente 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”**.

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.

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 Requiriente, 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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 7 de 18

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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número DC19S042
---	---	---

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.

El pago del servicio 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.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- **“EL PROVEEDOR”** se obliga a prestar a **“EL INSTITUTO”** el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** de contrato, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la convocatoria, junta de aclaraciones y acta de fallo del procedimiento del cual deriva el presente contrato, disponibles para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet, y de acuerdo con lo siguiente:

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El servicio iniciará a partir del día hábil siguiente al fallo y hasta el 31 de diciembre del 2019.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 8 de 18

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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número DC19S042
---	---	---

Lo anterior de conformidad con los artículos 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 de su Reglamento.

Asimismo **"EL PROVEEDOR"** deberá prestar el servicio de acuerdo a los plazos establecidos para la Partida 2 en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones que se agregan al **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El lugar de entrega del servicio a la Coordinación de Investigación Estratégica por parte de **"EL PROVEEDOR"** respecto a los productos pactados en cada uno de los levantamientos de encuestas, se realizará 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. 10068 y 10054, respectivamente, en las oficinas de la Coordinación de Investigación Estratégica ubicadas en Calle Toledo número 10, 5to piso, Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en la Ciudad de México, en un horario de 9:30 a 17:00 horas, de acuerdo a lo establecido en el numeral II de los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga con **"EL INSTITUTO"** a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**, así como a lo ofrecido en sus propuestas técnica y económica que se agregan en el **Anexo 2 (dos)**.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas, **"EL INSTITUTO"** no dará por aceptado el servicio objeto de este contrato.

QUINTA.- VIGENCIA.- **"LAS PARTES"** convienen que la vigencia del presente contrato será a partir de su formalización y hasta el 31 de diciembre del 2019.

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

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

Si con motivo de la transferencia de los derechos de cobro solicitada por **"EL PROVEEDOR"** se origina un retraso en el pago, no procederá el pago de los gastos financieros a que hace

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 9 de 18

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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número DC19S042
---	---	--

referencia el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- Conforme a lo previsto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros. Asimismo, se obliga a cumplir cabalmente el objeto del presente contrato y a entera satisfacción de **"EL INSTITUTO"**; por lo que responderá de los defectos y vicios ocultos que afecten la calidad de los servicios entregados, tanto durante el tiempo de vigencia de este contrato como durante la vida útil del bien, así como a responder de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido en los términos señalados en el Código Civil Federal.

Lo anterior, de acuerdo a la Garantía de Servicio descrita en la Cláusula Décima, inciso a), del presente contrato.

OCTAVA.- CONTRIBUCIONES.- Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo del servicio 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.

"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 contratación del servicio.

NOVENA.- PROPIEDAD INTELECTUAL, 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 de la Propiedad Industrial.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 10 de 18

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
DC19S042

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.

DÉCIMA.- GARANTÍAS.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a **"EL INSTITUTO"** las garantías que a continuación se indican:

a) DEL SERVICIO.- **"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 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías).

"EL PROVEEDOR" garantizará que los servicios relacionados en la Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías), serán prestados con el personal, supervisión y equipo señalados en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, a entera satisfacción de **"EL INSTITUTO"**.

Además de las garantías estipuladas en la ley y demás disposiciones, **"EL PROVEEDOR"** invariablemente deberá de responder por dolo, negligencia e impericia o daños ocasionados por la prestación de los servicios relacionados a la Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías).

Los servicios que se presten bajo este contrato serán realizados por personal capacitado y profesional de **"EL PROVEEDOR"** y de conformidad con las especificaciones y alcances acordados por **"LAS PARTES"**.

b) DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico, en términos 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 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor del "Instituto Mexicano del Seguro Social" por un monto equivalente al 10% (diez por ciento) sobre el importe máximo que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en Moneda Nacional.

"EL PROVEEDOR" queda obligado a entregar a **"EL INSTITUTO"** la póliza de fianza antes señalada, en la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291, 10º

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 11 de 18

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
DC19S042

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.

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

- a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.
- b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.
- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, **"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 Cláusula Décima, inciso b).
- 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.

DÉCIMA SEGUNDA.- 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 atraso en el cumplimiento de la prestación del servicio será del 2% (dos por ciento), sobre el

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 12 de 18

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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número DC19S042
---	---	---

valor total de lo incumplido, sin considerar el I.V.A., de acuerdo a los conceptos señalados en el numeral IX.1 de los Términos y Condiciones incluidos en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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 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.

DÉCIMA 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 del servicio, se hará acreedor a las sanciones conforme al nivel de servicio a cumplir, unidad de medida y porcentajes que se establecen en el numeral IX.2 de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

El administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones. El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrán 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 contrato.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.- 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 concurren 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.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 13 de 18

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
DC19S042

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.

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

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

DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- **"EL INSTITUTO"** podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en cualquiera de las causales que se señalan a continuación:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que el servicio ha sido prestado con alcances y características distintas a las pactadas.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **"EL INSTITUTO"**.
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
7. Cuando de manera reiterativa y constante, **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado por parte de **"EL INSTITUTO"** con penalizaciones y/o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona, o por ubicarse en los límites de incumplimientos previstos en la cláusula de penas convencionales y/o deducciones del presente instrumento.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 14 de 18

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
DC19S042

8. Cuando se sitúe en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
9. 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 los artículos 9 de la Ley Federal de Competencia Económica y 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
10. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula correspondiente del presente contrato.

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

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

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

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 15 de 18

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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número DC19S042
---	---	---

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"** presta 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.

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

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

"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.

DÉCIMA NOVENA.- MODIFICACIONES.- 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.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 16 de 18

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
DC19S042

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"** puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

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

VIGÉSIMA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.- La C. María de los Ángeles López Martínez, Jefa de la División de Investigación y Estudios de Usuarios de **"EL INSTITUTO"**, funge como Administrador del contrato, responsable de administrar y verificar su cumplimiento, de conformidad con lo establecido en el documento de designación de administrador del contrato que se agrega al presente como **Anexo 3 (tres)** 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 CONTRATO la persona que sustituya al servidor público en el cargo, conforme a la designación correspondiente.

VIGÉSIMA PRIMERA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.- En cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato, **"EL PROVEEDOR"** o **"EL INSTITUTO"** podrán presentar ante el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"** solicitud de conciliación por desavenencias, derivadas del presente instrumento jurídico, conforme a lo dispuesto por los artículos 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 128 de su Reglamento.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación forman parte integrante del presente contrato.

- Anexo 1 (uno)** "Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo, Anexo Técnico y Términos y Condiciones"
- Anexo 2 (dos)** "Propuesta Técnica, Propuesta Económica y Acta de Fallo"
- Anexo 3 (tres)** "Documento de designación de Administrador del Contrato"

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 17 de 18

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
DC19S042

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

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

Previa lectura y debidamente enteradas **"LAS PARTES"** del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por quintuplicado, en la Ciudad de México, el **06 de noviembre de 2019**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

C. ULISES MORALES GÓMEZ
Apoderado Legal

"EL PROVEEDOR"
PULSO MERCADOLÓGICO, S.C.

C. ANDRÉS EDUARDO LEVY COVARRUBIAS
Representante Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

C. MARÍA DE LOS ANGELES LÓPEZ
Jefa de la División de Investigación y Estudios de
Usuarios

BBN/CPRD/JMHN/malb

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 18 de 18

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS

Contrato Número
DC19S042

ANEXO 1 (UNO)

**"DICTÁMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO, ANEXO
TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 33 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SHIRAZ



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

079

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

089

FOLIO: 0000417264-2019

☐ Dictamen de Inversión☒ Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales

H00000 Direc de Planea Estra Instituc

Concepto:

OFICIO 238-BIS RECIBIDO EL 07/08/19 "SERVICIO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS CARA A CARA SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LAS UNIDADES MÉDICAS Y GUARDERÍAS DE INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2019"

Fecha Elaboración:

09/08/2019

Total Comprometido (en pesos): \$ 17,102,442.60

Cuenta: 42062413

ASES. OPERACIÓN PROGRAMAS

Unidad de Información: 099001

Centro de Costos: H00000

CUMPLIMIENTO 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	0.0	0.0	17,102.4
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 numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. 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-Millennium, 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 de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación

DÍA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No.

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS):

\$.00



Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACION

SHIRAZ



Anexo 1.- “Anexo Técnico”.

“Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara sobre la calidad de la atención y de los servicios proporcionados por las Unidades Médicas y Guarderías del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2019”

Partida 1 (Uno)

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

Un levantamiento *tipo Muestra* con cobertura nacional y representatividad nacional, por nivel de atención y delegacional de encuestas cara a cara a personas usuarias (atendidas y no atendidas) de los servicios de salud, en unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel de atención del IMSS.

Partida 2 (Dos)

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

Un levantamiento *tipo Muestra* con cobertura nacional y representatividad nacional, por modalidad y delegacional, tanto de la modalidad de prestación directa así como de prestación indirecta, dentro de sus cinco esquemas: Esquema Ordinario, Esquema Madres IMSS, Esquema Vecinal Comunitario Único, Esquema de reversión de cuotas y Esquema de Integradora; de encuestas cara a cara a madres, padres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas usuarios del servicio de guardería que provee el IMSS.

1. Objetivos de los servicios requeridos

Entre 2009 y 2018, el Instituto avanzó en la construcción de un sistema integral de medición de la satisfacción de los usuarios. Este sistema permitió 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. Sin embargo, en la actualidad el Instituto enfrenta necesidades de información de mayor profundidad con respecto a la calidad de la atención en cuestión de los servicios de salud y de guardería que presta.

Si bien, la Encuesta Nacional de Satisfacción (ENSAT) de Servicios Médicos y la ENSAT de Servicio de Guardería resultaron un ejercicio de suma utilidad en

[Firma manuscrita]



su momento; hoy en día fue necesario su rediseño a efecto de contribuir en el cumplimiento de algunos de los objetivos principales que tiene el Instituto: lograr un IMSS con calidad y evaluación continua, que lleve a cabo acciones constantes para la mejora de la calidad de la atención y de los servicios que otorga.

Asimismo, para alcanzar los objetivos del Plan IMSS Bienestar para toda la vida, en lo relativo a calidad y evaluación continua, es indispensable la planeación con base en evidencia válida, confiable y actualizada. Es por ello que la actualización y mejora del diseño del estudio de servicios de salud y guarderías es pertinente para el diseño de las estrategias orientadas a la mejora de la calidad en el IMSS.

De tal modo que, para avanzar en la actualización de un sistema integral de medición de la calidad de los servicios otorgados por el Instituto a las personas usuarias de los servicios de salud y de guardería, resulta necesario recopilar, con oportunidad y certeza, las opiniones y percepciones de los usuarios de los servicios de salud en los tres niveles de atención y de guardería que proporciona el Instituto, a través del levantamiento de encuestas cara a cara y la integración de bases de datos que estructuren esta información.

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

a) Servicios de Salud

Conocer las opiniones y percepciones que las personas usuarias de los servicios de salud del IMSS, tienen sobre la calidad de la atención y la calidad de los servicios, de acuerdo al tipo de servicio que utilizan en cada uno de los tres niveles de atención.

b) Servicio de Guardería

Conocer las percepciones sobre la calidad del servicio y de la atención a los niños y niñas que acuden al servicio de guardería del IMSS, que tienen los padres, madres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas.

2. Descripción amplia y detallada de los servicios requeridos

2.1. Cobertura geográfica de los servicios requeridos



Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas) y Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías)

Los servicios deberán prestarse en las 35 delegaciones del IMSS: Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Coahuila, Colima, Chiapas, Chihuahua, Durango, DF Norte (CDMX Norte), DF Sur (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.

2.2 Calendario de trabajo

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 Coordinación de Investigación Estratégica (CIE) entregará al licitante ganador para la prestación de los servicios requeridos

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

2.3.1 Partida 1

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

Para el levantamiento solicitado se entregará lo siguiente:

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 de salud (atendidas y no atendidas), en unidades de primer, segundo y tercer nivel de atención 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 unidad médica.

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).

ANEXOS
COMISION DE CONTRATOS

- 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) Los cuestionarios a aplicarse en cada levantamiento.
- g) Lista de variables que deberá incluir en el reporte de resultados.
- h) Plantilla en formato Power Point con la cual deberá elaborar el reporte de resultados.

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

2.3.2 Partida 2

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

Para el levantamiento solicitado se entregará lo siguiente:

- a) La muestra para el levantamiento de encuestas:
 - La CIE entregará la muestra de guarderías en las cuales se levantará la encuesta a usuarios del servicio de guardería que provee el IMSS, especificando la dirección y el número de encuestas (tamaño de muestra) por guardería.
- 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 la base de datos.
- f) El cuestionario a aplicarse en el levantamiento.
- g) Lista de variables que deberá incluir en el reporte de resultados.





- h) Plantilla en formato Power Point con la cual deberá elaborar el reporte de resultados.

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

Toda la información antes descrita, relativa a las Partidas 1 y 2 se entregará al licitante ganador en el domicilio de la CIE ubicado en Av. Paseo de la Reforma No. 476, Planta Baja (Ala Poniente), Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, en la Ciudad de México, México, 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 10068 y/o con el Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos al teléfono 5238-2700 extensión 10054.

2.4 Generación y características de la muestra preliminar

2.4.1 Partida 1

Levantamiento de Unidades Médicas

Los puntos muestrales preliminares (unidades médicas) para el levantamiento serán delimitados por la CIE, considerando un esquema de muestreo bietápico estratificado.

Primera etapa:

Para cada una de las 35 delegaciones y nivel de atención del IMSS, se realizó un análisis de las unidades médicas, y dependiendo del número de éstas y del promedio de consultas diarias otorgadas (medicina familiar, dentales, especialidades, urgencias y altas en hospitalización), se obtuvo un número determinado de estratos mediante el uso de percentiles.

Para la estratificación, se ordenaron las unidades en forma descendente, considerando el promedio de consultas diarias otorgadas; se consideró también que las unidades de cada estrato fueran, en la medida de lo posible, de tamaños similares y que al momento de seleccionar la muestra en cada uno de ellos, la probabilidad de selección de la unidad médica más grande del estrato no fuera superior a 1. Sin embargo, en algunos casos fue necesario, debido a la densidad de consultas, que una sola unidad conformara un estrato.

Segunda etapa:

ANEXOS
DIRECCIÓN DE CONTRATOS



Método de extracción: Muestreo sistemático. La selección de las personas a encuestar se realizará mediante la aplicación del salto sistemático estimado para cada unidad médica. El levantamiento está diseñado para representar un día típico de servicio (de 8 de la mañana a 8 de la noche), a excepción de las unidades médicas cuyo horario de servicio sea distinto (atípico), para estos casos, se actuará con base en lo establecido en el manual de levantamiento elaborado por la CIE.

En caso de existir unidades médicas en zonas de alto riesgo, el horario de levantamiento podrá modificarse previa autorización de la CIE.

La población objetivo la componen:

Las personas usuarias de 18 años de edad o más que hicieron uso de los servicios médicos, bajo los siguientes criterios:

- En primer nivel de atención, se considerarán a aquellas que, siendo personas usuarias, hicieron uso de los servicios de salud de la unidad, y aquellos que acudieron a solicitar atención médica y no la recibieron, de acuerdo con lo especificado en el manual de levantamiento elaborado por la CIE.
- En segundo nivel de atención, se considerarán a aquellas personas usuarias que utilizaron al menos uno de los siguientes servicios: cirugía, hospitalización, urgencias o consulta externa de especialidades, de acuerdo con lo especificado en el manual de levantamiento elaborado por la CIE, y a aquellos que acudieron a solicitar atención médica y no la recibieron.
- En tercer nivel de atención, se considerarán a aquellas personas que utilizaron al menos uno de los siguientes servicios: cirugía, hospitalización, urgencias o consulta externa de especialidades, de acuerdo con lo especificado en el manual de levantamiento elaborado por la CIE y a aquellos que acudieron a solicitar atención médica y no la recibieron.

En cuanto a los pacientes menores de 18 años:

- En primer, segundo y tercer nivel de atención se encuestará a padres, madres, tutores o personas responsables de pacientes menores de 18 años que hicieron uso de los servicios de salud

descritos en los puntos anteriores y a aquellos que acudieron a solicitar atención médica y no la recibieron.

La selección de las personas usuarias de los servicios de salud brindados en las unidades médicas a encuestar, se realizará de acuerdo con lo establecido en el manual de levantamiento elaborado por la CIE.

Si las personas usuarias, parte de la población objetivo, rechazan la encuesta o la terminan antes de concluir todo el cuestionario, se deberá llenar el formato de no respuesta.

La muestra de unidades médicas para el levantamiento se distribuye en aproximadamente **478 unidades médicas** localizadas en las **35 delegaciones** del IMSS y de manera preliminar contempla el levantamiento de un mínimo de **26,528** y un máximo de **29,476 encuestas cara a cara**.

De manera preliminar, la muestra se distribuye a nivel delegacional de acuerdo a lo siguiente:

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas							
Cve_Delegación	Delegación	1er Nivel	2do Nivel	3er Nivel	Mínimo de encuestas	Máximo de encuestas	Localidades
1	Aguascalientes	450	289		665	739	3
2	Baja California	518	210		655	728	6
3	Baja California Sur	473	236		638	709	5
4	Campeche	462	240		632	702	3
5	Chiapas	524	193		645	717	7
6	Chihuahua	541	235		698	776	9
7	Coahuila	496	232	140	781	868	10
8	Colima	463	245		637	708	6
9	D.F. Norte	557	172	555	1,156	1284	4
10	D.F. Sur	570	249	619	1,294	1438	8
11	Durango	530	190		648	720	7
12	México Oriente	676	238		823	914	11
13	México Poniente	547	180	128	770	855	11
14	Guanajuato	515	228	281	922	1024	10
15	Guerrero	513	205		646	718	5
16	Hidalgo	551	223		697	774	6
17	Jalisco	601	247	413	1,135	1261	12
18	Michoacán	518	207		653	725	12

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

Delegación	Delegación	1er Nivel	2do Nivel	3er Nivel	Mínimo de encuestas	Máximo de encuestas	Localidades
19	Morelos	507	212		647	719	7
20	Nayarit	530	182		641	712	9
21	Nuevo León	517	213	526	1,130	1256	8
22	Oaxaca	513	200		642	713	8
23	Puebla	639	195	320	1,039	1154	6
24	Querétaro	634	225		773	859	5
25	Quintana Roo	502	215		645	717	4
26	San Luis Potosí	592	175		690	767	6
27	Sinaloa	492	235		654	727	9
28	Sonora	497	229	127	768	853	10
29	Tabasco	511	202		642	713	6
30	Tamaulipas	515	212		654	727	10
31	Tlaxcala	500	260		684	760	7
32	Veracruz Norte	526	200	149	788	875	10
33	Veracruz Sur	486	237		651	723	12
34	Yucatán	546	177	109	749	832	6
35	Zacatecas	534	175		638	709	7
	Total	18,546	7,563	3,367	26,528	29,476	265

El proveedor deberá cubrir, de manera global, cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) solicitadas en la muestra (es decir 26,528), así como cubrir cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por Unidad Médica 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 presente documento.

2.4.2 Partida 2

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

Los puntos muestrales preliminares para la encuesta de guarderías fueron delimitados por la CIE, considerando un esquema de muestreo bietápico estratificado.

Primera etapa:

Para cada una de las 35 delegaciones del IMSS, se enlistaron las guarderías de las modalidades contempladas (prestación directa y prestación indirecta) y se consideró el número de beneficiarios en cada



una de ellas para estimar la medida del tamaño (Measure of Size, por sus siglas en inglés MOS).

Para la estratificación, se ordenaron las guarderías en forma descendente, considerando el número de beneficiarios en cada una de ellas, y se obtuvo un número determinado de estratos mediante el uso de percentiles; se consideró también que las guarderías de cada estrato fueran, en la medida de lo posible, de tamaños similares y que al momento de seleccionar la muestra en cada uno de ellos, la probabilidad de selección de la guardería más grande del estrato, no excediera la unidad. Sin embargo, en algunos casos fue necesario, debido al número de beneficiarios, que una sola guardería conformara un estrato.

Segunda etapa:

Método de extracción: Muestreo sistemático. La selección de las personas a encuestar se realizará mediante la aplicación del salto sistemático estimado para cada guardería.

Población objetivo: La componen las madres, padres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas en la guardería, al menos dos veces a la semana.

La muestra de guarderías para el levantamiento se distribuye en aproximadamente **481 guarderías** localizadas en las **35 delegaciones del IMSS** y de manera preliminar contempla el levantamiento de un mínimo de **19,391** y un máximo de **21,545 encuestas cara a cara**.

La muestra para el levantamiento se distribuye a nivel delegacional de acuerdo a lo siguiente:

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías				
CveDelegación	Delegación	Mínimo de encuestas	Máximo de encuestas	Localidades
1	Aguascalientes	560	622	1
2	Baja California	573	637	4
3	Baja California Sur	543	603	4
4	Campeche	487	541	2
5	Chiapas	523	581	4
6	Chihuahua	574	638	4



Levantamiento tipo Muestra en Guarderías				
CveDelegación	Delegación	Mínimo de encuestas	Máximo de encuestas	Localidades
7	Coahuila	571	634	9
8	Colima	555	617	4
9	D.F. Norte	572	635	6
10	D.F. Sur	572	636	10
11	Durango	554	616	2
12	México Oriente	611	679	11
13	México Poniente	563	626	5
14	Guanajuato	572	636	6
15	Guerrero	548	609	4
16	Hidalgo	541	601	5
17	Jalisco	611	679	7
18	Michoacán	568	631	6
19	Morelos	558	620	4
20	Nayarit	555	617	6
21	Nuevo León	573	637	5
22	Oaxaca	529	588	4
23	Puebla	561	623	4
24	Quérétaro	564	627	3
25	Quintana Roo	555	617	3
26	San Luis Potosí	563	626	4
27	Sinaloa	570	633	4
28	Sonora	574	638	9
29	Tabasco	504	560	2
30	Tamaulipas	572	636	7
31	Tlaxcala	386	429	5
32	Veracruz Norte	561	623	5
33	Veracruz Sur	550	611	6
34	Yucatán	561	623	4

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías				
CveDelegación	Delegación	Mínimo de encuestas	Máximo de encuestas	Localidades
35	Zacatecas	554	616	5
	Total	19,391	21,545	174

El proveedor, deberá cubrir de manera global, cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecidas en la muestra (es decir 19,391), así como cubrir cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por Guardería establecida en la muestra que le será proporcionada al licitante que resulte adjudicado, de acuerdo con lo indicado en el inciso a) del numeral 2.3.2 del presente documento.

2.5 Instrumentos de recolección de información: cuestionarios y formato de no respuesta.

2.5.1 Partida 1

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

Los 5 cuestionarios tendrán las siguientes características:

Tipo de cuestionario	Tiempo máximo de duración (aproximado)	Máximo de preguntas abiertas
Medicina familiar	15 minutos	10%
Consulta de especialidades	15 minutos	10%
Hospitalización y cirugía	15 minutos	10%
Urgencias	15 minutos	10%
Personas no atendidas	10 minutos	10%

Por otra parte, en el formato de no respuesta se registrará la información de los usuarios, 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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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 Partida 2

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

El cuestionario tendrá las siguientes características:

Tiempo máximo de duración (aproximado)	Máximo de preguntas abiertas
18 minutos	10%

Por otra parte, en el formato de no respuesta se registrará la información de las personas, 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 aceptaron ser encuestadas (porque no disponían de tiempo suficiente, estaban físicamente impedidos 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.

2.6 Especificaciones técnicas de los servicios requeridos

Los servicios requeridos consistirán en las siguientes actividades:



Convocatoria Licitación Pública Nacional Electrónica Núm. LA-050GYR019-E205-2019	 GOBIERNO DE MÉXICO 
---	---

2.6.1 Partida 1 y Partida 2

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 para el levantamiento de que se trate. Personal de la CIE estará presente en todas las sesiones de capacitación.
- Disponer de salones o auditorios, amplios, ventilados, iluminados y con asientos suficientes, 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, así como con medios remotos para el caso de capacitaciones virtuales previamente autorizadas por la CIE.
- Contar con el material y equipo necesario para impartir las sesiones de capacitación: micrófonos, laptops o computadoras, proyector, pantalla de proyección, rota-folio, etc., suficientes incluido para el personal de la CIE.
- 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, los cuestionarios 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 GENERAL DEL PROYECTO:** Nombre completo y firma.
 - **COORDINADORES REGIONALES:** Nombre completo, región bajo su responsabilidad y firma.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



- **SUPERVISORES DE CAMPO:** Nombre completo, clave del supervisor y firma.
- **ENCUESTADORES:** 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.

- Videografiar 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 los cuestionarios sobre los cuales se les capacite. Estas videografías deberán ser entregadas en medio óptico a la CIE, acompañándolas de las listas de asistencia relacionadas con cada sesión videografiada. Dichas grabaciones deberán ser entregadas a más tardar a los 2 días hábiles siguientes al de la fecha de la última sesión de capacitación realizada para cada levantamiento.

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 videografías 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 de que se trate, sin acatar la metodología establecida, 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 el presente documento, 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 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 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



- Mantener comunicación diaria con la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5238-2700 extensión 10068 y/o con el Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos al teléfono 5238-2700 extensión 10054 o bien por vía correo electrónico en las cuentas: angeles.lopez@imss.gob.mx y dirceu.padilla@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato) durante todo el periodo del levantamiento de que se trate, para reportar incidencias o cualquier otra información importante.
- Coordinar el levantamiento en campo de que se trate, 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 las cuentas: angeles.lopez@imss.gob.mx y dirceu.padilla@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato).
- 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 las cuentas: angeles.lopez@imss.gob.mx y dirceu.padilla@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 las cuentas: angeles.lopez@imss.gob.mx y dirceu.padilla@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 10068 y/o al correo electrónico angeles.lopez@imss.gob.mx y dirceu.padilla@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 coordinadores 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-) y permanezcan de forma continua en la unidad médica (**Partida 1**) y permanecer de forma continua en la guardería en los horarios de ingreso y salida de los niños y niñas (**Partida 2**).
- 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



- 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 supervisores 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 unidades médicas (**Partida 1**) o de las guarderías a visitar (**Partida 2**), domicilio, localidad 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.
- El día del levantamiento deberán llegar con al menos 20 minutos de anticipación al inicio de la jornada de servicio, a fin de presentarse en la dirección de la unidad médica (**Partida 1**) o de la guardería (**Partida 2**) para mostrar el oficio que ampara su estancia y labor a desempeñar. Asimismo, deberán solicitar el sello de la unidad médica (**Partida 1**) o de la guardería (**Partida 2**), 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 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 de cada uno de los cuestionarios 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 supervisores 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.
- Permanecer de forma continua en la unidad médica. El levantamiento se llevará a cabo durante al menos un día típico de servicio (**Partida 1**), esto es de 8 am a 8 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, a excepción de las unidades médicas que determine la CIE, en las cuales la selección se realizará con base a lo establecido en el citado manual de levantamiento. En caso de existir unidades médicas en zonas de alto riesgo, el horario de levantamiento podrá modificarse previa autorización de la CIE.
- Permanecer de forma continua en la guardería durante los horarios de ingreso y salida de los niños y niñas (**Partida 2**), 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 guarderías en zonas de alto riesgo, el horario de levantamiento podrá modificarse previa autorización de la CIE.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



- Solicitar el sello de la unidad médica (**Partida 1**) o de la guardería (**Partida 2**) al finalizar la jornada, el cual deberá indicar la hora en que el equipo finalizó el levantamiento de encuestas.

c.1.4. De los encuestadores del proyecto

c.1.4.1. Partida 1

- 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 o las unidades médicas a visitar, fechas 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 unidad médica donde realizarán su labor y reportarse con su supervisor de campo.
- Ubicarse a la salida de la unidad médica, 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, según el nivel de atención y servicio que corresponda, y que hayan concluido su visita a esa unidad médica (no está permitido encuestar a personas que estén en salas de espera aguardando su turno para ser atendidas, en la fila de la farmacia, etc.).
- Permanecer de forma continua en la unidad médica. El levantamiento se llevará a cabo durante al menos **un día típico** de servicio, esto es de 8 am a 8 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, a excepción de las unidades médicas que determine la CIE, en las cuales la selección se realizará con base a lo establecido en el citado



manual de levantamiento. En caso de existir unidades médicas 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 la **Partida 1** son las personas usuarias que hicieron uso de los servicios de salud establecidos en los filtros, y las personas usuarias que solicitaron atención médica pero que ésta les fue negada; 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.

c.1.4.2 Partida 2

- 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 guardería a visitar, fechas de levantamiento, rutas de acceso y medios de transporte.
- Llegar el día del levantamiento con al menos 20 minutos de anticipación al inicio de las labores de la guardería donde realizarán su función y reportarse con su supervisor de campo.
- Ubicarse afuera de la guardería y lejos del personal que labora en ella, evitando obstaculizar el tránsito de las personas y las salidas de emergencia.

ANEXOS
CONTRATOS



- Abordar a madres, padres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas al menos dos veces a la semana, permaneciendo en el sitio durante el horario de recepción y entrega de los niños y niñas.
- Al momento de estar levantando la encuesta, 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 deberá ser contactada para la **Partida 2** son madres, padres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas al menos dos veces a la semana; independientemente de que conteste o no la encuesta, cada contacto constituye en sí mismo un registro para la base de datos:
 - Encuesta completa: Las respuestas deberán registrarse en el cuestionario.
 - Encuesta incompleta o rechazo: Se deberá llenar el formato de no respuesta.

d. Contactos en las encuestas

d.1 Partida 1

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

En el levantamiento, se realizarán alrededor de **26,528 encuestas cara a cara como mínimo y 29,476 encuestas cara a cara como máximo**, en aproximadamente **478 unidades médicas** localizadas en las **35 delegaciones del IMSS**.

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** del presente documento (es decir 26,528) y si no cubre cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por Unidad Médica 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 presente documento.



El número de encuestas finales a pagar al licitante ganador (encuestas exitosas –efectivas-) no podrá exceder el total de contactos especificado en la muestra final avalada por la CIE.

d.2 Partida 2

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

En el levantamiento, se realizarán alrededor de **19,391 encuestas cara a cara como mínimo y 21,545 encuestas cara a cara como máximo**, en aproximadamente **481 guarderías** localizadas en las **35 delegaciones del IMSS**.

No se dará por aceptado el servicio si, en la base de dato final, el proveedor no cubre de manera global cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecida en el numeral **2.4.2** del presente documento (es decir 19,391) y si no cubre cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por Guardería establecida en la muestra que le será proporcionada al licitante que resulte adjudicado, de acuerdo con lo indicado en el inciso a) del numeral **2.3.2** del presente documento.

El número de encuestas finales a pagar al licitante ganador (encuestas exitosas –efectivas-) no podrá exceder el total de contactos especificado en la muestra final avalada por la CIE.

e. Construcción y validación de los datos recabados en el levantamiento de encuestas, incluyendo la recodificación de preguntas abiertas

Las especificaciones de la base de datos (nombre, tipo y longitud de variables), se establecerán en el catálogo de variables que para tal efecto diseñará la CIE (un catálogo para cada levantamiento -**Partida 1** y **Partida 2**-), si existiera alguna duda, el responsable de consolidación de bases de datos deberá contactar al Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos al teléfono 5238-2700 extensión 10054 y/o a la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5238-2700 extensión 10068.

f. Elaboración del reporte de resultados

f.1 Partida 1

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Una vez que el licitante ganador entregue las bases de datos finales y sean validadas y aprobadas por la CIE, ésta última llevará a cabo el cálculo de los factores de expansión corregidos por no respuesta.

Posteriormente, la CIE enviará dichas bases de datos al licitante ganador para que, con base en la lista de variables y utilizando la plantilla en formato Power Point que le fueron entregados, elabore el reporte de resultados. Este reporte deberá contener al menos lo siguiente:

- Una sección con resultados descriptivos de las variables socio-demográficas, así como de las variables que coinciden en al menos 2 de los cuestionarios (por ejemplo: satisfacción general, calificación general del trato, condiciones de las instalaciones, surtimiento de medicamentos, tiempo de espera), desglosados a nivel nacional, delegacional y por UMAE.
- Una sección para cada uno de los 5 cuestionarios (medicina familiar, consulta de especialidades, urgencias, hospitalización y cirugía, personas no atendidas) con resultados descriptivos de las variables socio-demográficas, así como de las principales variables (de 5 a 10), desglosados a nivel nacional, delegacional y por UMAE.
- Un anexo en el que se plasmen, en caso de haber existido, los obstáculos que se presentaron durante el trabajo de campo y la manera en que fueron superados.
- Un anexo en el que se presenten, en caso de existir, las áreas de oportunidad en la metodología de levantamiento de información.

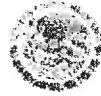
Es importante aclarar que el licitante ganador podrá incluir en el reporte, resultados y/o análisis adicionales si así lo considera necesario.

f.2 Partida 2

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

Una vez que el licitante ganador entregue la base de datos final y sea validada y aprobada por la CIE, ésta última llevará a cabo el cálculo de los factores de expansión corregidos por no respuesta.

Posteriormente, la CIE enviará dichas bases de datos al licitante ganador para que, con base en la lista de variables y utilizando la plantilla en formato Power Point que le fueron entregados, elabore el



reporte de resultados. Este reporte deberá contener al menos lo siguiente:

- Una sección con resultados descriptivos de las variables sociodemográficas a nivel nacional.
- Resultados descriptivos de las principales variables (de 3 a 4) de cada una de las secciones del cuestionario (proceso de inscripción a la guardería, actividades de entrada a la guardería, trato del personal, alimentación del niño(a) en la guardería, alimentación con leche materna, valoración médica, estancia del(de la) niño(a) en la guardería, seguridad e higiene en la guardería, participación de los padres de familia, entrega del niño al salir de la guardería, satisfacción con el servicio de la guardería), desglosados a nivel nacional, por tipo de guardería y delegacional.
- Un anexo en el que se plasmen, en caso de haber existido, los obstáculos que se presentaron durante el trabajo de campo y la manera en que fueron superados.
- Un anexo en el que se presenten, en caso de existir, las áreas de oportunidad en la metodología de levantamiento de información.

Es importante aclarar que el licitante ganador podrá incluir en el reporte, resultados y/o análisis adicionales si así lo considera necesario.

3. Supervisión al trabajo de campo

3.1 Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas) y Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías)

El licitante ganador deberá implementar una estrategia de supervisión para asegurarse que el equipo de encuestadores cumpla con la metodología señalada en las sesiones de capacitación: selección adecuada de población objetivo de acuerdo con el manual de levantamiento elaborado por la CIE, lectura fluida y clara, llenado del formato de no respuesta, etc. El número máximo de encuestadores por cada supervisor será de cinco, de lo contrario la CIE podrá cancelar el levantamiento del punto muestral en el que se encuentren en ese momento y de los anteriores en los que haya trabajado dicho equipo y se le aplicará al proveedor la deductiva correspondiente.

ANEXOS
DIRECCIÓN DE CONTRATOS



Por otra parte, el licitante ganador deberá reportar a la CIE, de forma inmediata, las incidencias, obstáculos u anomalías presentadas durante el levantamiento, así como las modificaciones al calendario de trabajo o cualquier otra que consideren necesaria, a los teléfonos 52-38-27-00 ext. 10027, 10093 y 10071. Además, el proveedor deberá comunicarlas diariamente mediante "informe de incidencias de campo" (señalado en el numeral **2.6 Especificaciones técnicas de los servicios requeridos**, inciso c. **Levantamientos de encuestas**, específicamente en las **Actividades del Coordinador General del proyecto**), las incidencias obtenidas en el día del levantamiento inmediato anterior, vía 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 jesus.floresca@imss.gob.mx.

Dicho reporte deberá contener como mínimo la siguiente información: día, hora, delegación, 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:

Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de unidades médicas)
Servicios de Salud

"Reporte de Incidencias de Servicios de Salud"

Delegación	ID unidad médica	Unidad médica	Fecha	Hora	Id incidencia	Descripción de incidencia	Emisor del reporte de la incidencia	Persona de la CIE a quien le reportaron	Solución
Chihuahua	075	UMF 23 Delicias	18/09/2019	15:35 horas		Inicio tardío del levantamiento por impedimento del director de la unidad	Licitante Ganador Sr. Lucio Hernández	Colocar Nombre Completo	Los encuestados mostraron oficio levantamiento, secretaria del director habló a la CIE y inició el levantamiento

Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías)
Servicio de Guardería

"Reporte de Incidencias de Servicios de Guarderías"

Delegación	ID guardería	Guardería	Fecha	Hora	Id incidencia	Descripción de incidencia	Emisor del reporte de la	Persona de la CIE a	Solución
------------	--------------	-----------	-------	------	---------------	---------------------------	--------------------------	---------------------	----------

Convocatoria Licitación Pública Nacional Electrónica Núm. LA-050GYR019-E205-2019	 GOBIERNO DE MÉXICO  IMSS
---	---

	ría						Incidencia	quien le reportaron	
Oaxaca	021	Patito feo	20/09/2019	07:35 horas		Inicio tardío del levantamiento por impedimento de la directora de la guardería	Licitante Ganador Sr. Lucio Hernández	Colocar Nombre Completo	Los encuestadores mostraron oficio de levantamiento, la secretaria de la directora habló a la CIE y se inicio el levantamiento

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

El punto citado se encuentra precisado en el numeral 11.2 del documento términos y condiciones relacionado con el presente servicio.

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

5.1.1. Partida 1 y Partida 2

Para cada uno de los levantamientos solicitados, el licitante ganador requiere contar con el siguiente personal:

a) Un Coordinador General del Proyecto

Perfil

- Mínimo nivel Maestría en Estadística, Mercadotecnia, Administración o Maestrías en las ramas de físico-matemáticas, ciencias sociales o humanidades.
- Experiencia mínima comprobable de 4 años en realización de estudios de salud pública, estudios de opinión, levantamiento de encuestas sobre temas de salud y/o, evaluación de programas sociales.

Requisitos

- Copia simple del currículum vitae.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



- Copia simple del título o cédula profesional a nivel maestría o bien en su defecto del certificado 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 **4 años** específicamente en realización de estudios de salud pública, estudios de opinión, levantamiento de encuestas sobre temas de salud, y/o evaluación de programas sociales.
- Copia simple de constancias o certificaciones 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.

b) Tres Coordinadores 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.

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 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 en la organización de la logística de levantamiento de encuestas.



c) Un responsable de Consolidación de Bases de Datos

Perfil

- Mínimo nivel Licenciatura terminada en cualesquiera de las siguientes carreras: ingeniería en sistemas, ingeniería en computación, matemáticas, informática, actuaría o estadística.
- Experiencia mínima comprobable de **1 años** en 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 años** específicamente en diseño, construcción y consolidación de bases de datos.
- Copia simple de constancias o certificaciones 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.

5.2. Recursos materiales

5.2.1 Partida 1 y Partida 2

- Disponibilidad de auditorios o aulas adecuadas para las sesiones presenciales de capacitación y de trabajo respectivamente 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 sean propiedad del licitante.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



- 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.

6. Perfil del licitante

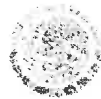
6.1 Partida 1 y Partida 2

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 salud o en temas sociales para entender los comportamientos, preferencias y actitudes de usuarios de servicios.
- b. Licitante con experiencia en la aplicación de métodos cuantitativos en estudios de opinión y/o en temas de salud.
- c. Licitante con experiencia en diseño y realización de estudios cuantitativos de investigación en salud o 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 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 2016, 2017, 2018; 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.

7. Condiciones de uso de la información obtenida a través del servicio

7.1 Partida 1 y Partida 2

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 **2 (dos) levantamientos de las encuestas**; el licitante ganador deberá garantizar en todo momento que su servicio se realice con estricta seguridad y confidencialidad.

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

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 Av. Paseo de la Reforma No. 476, Planta Baja (Ala Poniente), Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, en la Ciudad de México, México, en un horario de 9:30 a 17:00 horas.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

1500



Anexo 2.- "Términos y Condiciones".

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

"Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara sobre la calidad de la atención y de los servicios proporcionados por las Unidades Médicas y Guarderías del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2019"

Partida 1 (Uno)

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

Un levantamiento *tipo Muestra* con cobertura nacional y representatividad nacional, por nivel de atención y delegacional de encuestas cara a cara a personas usuarias (atendidas y no atendidas) de los servicios de salud, en unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel de atención del IMSS.

Partida 2 (Dos)

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

Un levantamiento *tipo Muestra* con cobertura nacional y representatividad nacional, por modalidad y delegacional, tanto de la modalidad de prestación directa así como de prestación indirecta, dentro de sus cinco esquemas: Esquema Ordinario, Esquema Madres IMSS, Esquema Vecinal Comunitario Único, Esquema de reversión de cuotas y Esquema de Integradora, de encuestas cara a cara a madres, padres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas usuarios del servicio de guardería que provee el IMSS.

I. Propuesta económica

Partida 1 y Partida 2

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.

De conformidad con lo señalado en el ACUERDO por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y

ANEXOS
DIRECCION DE CONTRATOS



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.

Partida 1

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

El licitante deberá ofertar el precio por la encuesta exitosa (efectiva). 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 por encuesta exitosa (efectiva), 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.

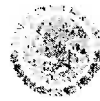
El número de encuestas finales a pagar al proveedor (encuestas exitosas - efectivas) no podrá exceder el total de contactos especificado en la muestra final proporcionada por la Coordinación de Investigación Estratégica (CIE) para esta partida.

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

$$PPE = MPemb \times 30 / MPi.$$

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 $j = 1, 2, \dots, n$

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.

Partida 2

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

El licitante deberá ofertar el precio por la encuesta exitosa (efectiva). 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 por encuesta exitosa (efectiva), 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.

El número de encuestas finales a pagar al licitante proveedor (encuestas exitosas -efectivas-) no podrá exceder el total de contactos especificado en la

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



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:

$$PPE = MPemb \times 30 / MPI.$$

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:

$$PTj = TPT + PPE \text{ Para toda } j = 1, 2, \dots, n$$

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.



II. Programa, plazo, lugar y condiciones de entrega

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

El lugar de entrega del servicio a la CIE por parte del proveedor con respecto a los productos pactados en cada uno de los levantamientos de encuestas, se realizará 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. 10068 y 10054 respectivamente, en las oficinas de la CIE ubicadas en Av. Paseo de la Reforma No. 476, Planta Baja (Ala Poniente), Col. Juárez, Del. 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.

Partida 1

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

Para el levantamiento de la **Partida 1** 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.
- **Bases de datos finales**, que el licitante ganador presentará a más tardar a los 3 días hábiles posteriores al último día de levantamiento.

Las bases de datos deberán cumplir como mínimo con lo siguiente:

a) Formato

- Las bases de datos del levantamiento deberán 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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Las bases de datos se estructurarán 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 delegación; columna 3 – clave de delegación, 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 que se le asignó a la opción de respuesta, en la segunda columna la etiqueta de la categoría y en la tercer columna la transcripción 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 unidad médica que le corresponda.
- Las bases de datos deberán ser entregadas con etiquetas para las variables y todas sus categorías de respuesta.

c) Validación

- Las bases de datos deberán estar validadas; 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, y no deberán contener datos atípicos (outliers).



- 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 del Anexo Técnico (es decir 26,528) y si no cubre cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por Unidad Médica 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

- Las bases de datos finales deberán entregarse a más tardar a los 3 días hábiles posteriores al último día de levantamiento.
- **Reporte de resultados**, que el licitante ganador entregará a más tardar a los 3 días hábiles posteriores a la recepción de las Bases de Datos, con los factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE.

El reporte de resultados deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

a) Formato

- El reporte de resultados deberá de presentarse en medio magnético, utilizando la plantilla en formato Power Point que le fue entregada 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 de resultados se estructurará con base en la lista de variables que le fueron entregadas por la CIE, y deberá contener al menos lo siguiente:
- Una sección con resultados descriptivos de las variables socio-demográficas, así como de las variables que coinciden en al menos 2 de los cuestionarios (por ejemplo: satisfacción general, calificación general del trato, condiciones de las instalaciones, surtimiento de medicamentos, tiempo de espera), desglosados a nivel nacional, delegacional y por UMAE.
- Una sección para cada uno de los 5 cuestionarios (medicina familiar, consulta de especialidades, urgencias, hospitalización y cirugía, personas no atendidas) con resultados descriptivos de las variables



socio-demográficos, así como de las principales variables (de 5 a 10), desglosados a nivel nacional, delegacional y por UMAE.

- Un anexo en el que se plasmen, en caso de haber existido, los obstáculos que se presentaron durante el trabajo de campo y la manera en que fueron superados.
- Un anexo en el que se presenten, en caso de existir, las áreas de oportunidad en la metodología de levantamiento de información.

Es importante aclarar que el licitante ganador podrá incluir en el reporte, resultados y/o análisis adicionales si así lo considera necesario.

c) Plazo de entrega

- El reporte de resultados deberá entregarse por el licitante ganador a más tardar a los 3 días hábiles posteriores a la recepción de las Bases de Datos, con los factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE.

Partida 2

(Levantamiento tipo Muestra en Guarderías)

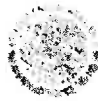
Para el levantamiento de la **Partida 2** el proveedor deberá entregar lo siguiente:

- **Logística de levantamiento en campo**, la cual deberá ser entregada al menos 6 días hábiles antes de iniciar el levantamiento de las encuestas cara a cara.
- **Base de datos final**, que el licitante ganador presentará a más tardar a los 3 días hábiles posteriores al último día de levantamiento.

La base deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

a) Formato

- La base de datos deberá presentarse en medio magnético, en formato STATA o SPSS. La entrega deberá ser con un CD debidamente identificado y rotulado, junto con el documento que especifique detalladamente lo que se presenta, número total de contactos, número de contactos exitosos 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 delegación; columna 3 – clave de delegación, 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 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 tercera columna la transcripción completa de la respuesta, tal cual la dijo la persona encuestada, cada una de ellas deberá tener asociado el número de folio y la clave de la guardería 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 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

ANEXOS
VISION DE CONTRATOS



variables y respuestas contenidas en la base de datos deberán estar etiquetadas, y no deberán contener datos atípicos (*outliers*)

- No se dará por aceptado el servicio si, en la base de dato final, el proveedor no cubre de manera global cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecida en el numeral 2.4.2 del Anexo Técnico (es decir 19,391) y si no cubre cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por Guardería establecida en la muestra que le será proporcionada al licitante que resulte adjudicado, de acuerdo con lo indicado en el inciso a) del numeral 2.3.2 del Anexo Técnico.

d) Plazo de Entrega

- La base de datos final deberá entregarse a más tardar a los 3 días hábiles posteriores al último día de levantamiento.
- **Reporte de resultados**, que el licitante ganador entregará a más tardar a los 3 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.

El reporte de resultados deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

a) Formato

- El reporte de resultados deberá de presentarse en medio magnético, utilizando la plantilla en formato Power Point que le fue entregada 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 de resultados se estructurará con base en la lista de variables que le fueron entregadas por la CIE, y deberá contener al menos lo siguiente:
- Una sección con resultados descriptivos de las variables sociodemográficas a nivel nacional.
- Resultados descriptivos de las principales variables (de 3 a 4) de cada una de las secciones del cuestionario (proceso de inscripción a la guardería, actividades de entrada a la guardería, trato del personal, alimentación del niño(a) en la guardería, alimentación con leche materna, valoración médica, estancia del(de la) niño(a) en la guardería, seguridad e higiene en la guardería, participación de los



padres de familia, entrega del niño al salir de la guardería, satisfacción con el servicio de la guardería), desglosados a nivel nacional, por tipo de guardería y delegacional.

- Un anexo en el que se plasmen, en caso de haber existido, los obstáculos que se presentaron durante el trabajo de campo y la manera en que fueron superados.
- Un anexo en el que se presenten, en caso de existir, las áreas de oportunidad en la metodología de levantamiento de información.

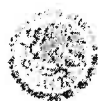
Es importante aclarar que el licitante ganador podrá incluir en el reporte, resultados y/o análisis adicionales si así lo considera necesario.

c) Plazo de entrega

- El reporte de resultados deberá entregarse por el licitante ganador a más tardar a los 3 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.

II.3. Calendario de trabajo

Partida	Concepto	Fechas de Levantamiento	Entrega del Servicio a la Coordinación de Investigación Estratégica (CIE)
1	Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional y representatividad nacional, por nivel de atención y delegacional de encuestas cara a cara a personas usuarias (atendidas y no atendidas) de los servicios de salud, en unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel de atención del IMSS.	El levantamiento de las encuestas iniciará a más tardar el mes de noviembre de 2019. Dicho levantamiento sólo se realizará durante días hábiles, y abarcará un máximo de 10 días hábiles, donde se incluye, si fuera el caso, el relevamiento de puntos muestrales de forma parcial o completa.	Para el levantamiento el proveedor deberá proporcionar: 1) Logística de levantamiento en campo, el cual deberá ser entregado al menos 6 días hábiles antes de iniciar el levantamiento de las encuestas cara a cara. 2) Bases de datos finales, que el licitante ganador presentará a más tardar a los 3 días hábiles posteriores al último día de levantamiento. 3) El reporte de resultados deberá entregarse por el licitante ganador a más tardar a los 3 días hábiles posteriores a la recepción de las Bases de Datos, con los factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE. La hora máxima para la entrega de cada uno de estos entregables será las 17:00 horas.
2	Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional y representatividad nacional, por modalidad, delegacional y por guardería tanto de la	El levantamiento de las encuestas iniciará a más tardar el mes de noviembre de 2019. Dicho levantamiento solo se realizará durante días hábiles, y abarcará un máximo de 10 días	Para el levantamiento el proveedor deberá proporcionar: 1) Logística de levantamiento en campo, la cual deberá ser entregada al menos 6 días hábiles antes de iniciar el levantamiento de las encuestas cara a cara.



Partida	Concepto	Fechas de Levantamiento	Entrega del Servicio a la Coordinación de Investigación Estratégica (CIE)
	modalidad de prestación directa así como de prestación indirecta, dentro de sus cinco esquemas: Esquema Ordinario, Esquema Madres IMSS, Esquema Vecinal Comunitario Único, Esquema de reversión de cuotas y Esquema de Integradora, de encuestas cara a cara a madres, padres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas usuarios del servicio de guardería que provee el IMSS.	hábiles, donde se incluye, si fuera el caso, el levantamiento de puntos muestrales de forma parcial o completa.	2) Base de datos final, que el licitante ganador presentará a más tardar a los 3 días hábiles posteriores al último día de levantamiento. 3) El reporte de resultados deberá entregarse por el licitante ganador a más tardar a los 3 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. La hora máxima para la entrega de cada uno de estos entregables será las 17:00 horas.

III. Documento que se levantará para hacer constatar la prestación del servicio

Partida 1

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

Para el levantamiento de la **Partida 1**, se procederá del modo siguiente:

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**, específicamente en el apartado de la **Partida 1**, 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), el proveedor no se hará acreedor a una sanción económica.

**b) Bases de Datos Finales:**

Una vez que el proveedor entregue las bases de datos finales de acuerdo al numeral **II.3. Calendario de trabajo**, específicamente en el apartado de la **Partida 1**, la CIE por conducto del servidor público designado como Área Técnica, efectuará su revisión en un plazo no mayor a 3 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 unidad médica, el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica enviará, vía correo electrónico dentro del citado plazo (3 días hábiles), las observaciones correspondientes al coordinador 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) unidad(es) médica(s) 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), el proveedor no se hará acreedor a una sanción económica.

c) Reporte de resultados:

Una vez que el proveedor entregue el reporte de resultados de acuerdo al numeral **II.3. Calendario de trabajo**, específicamente en el apartado de la **Partida 1**, 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



En caso de que el proveedor entregue subsanado el reporte 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 solvante debidamente las observaciones formuladas dentro de los plazos antes citados (inciso a, inciso b, e inciso c), se le aplicarán la sanciones 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.

De existir conformidad con el servicio prestado, esto es, que se tenga por recibida la logística de levantamiento en campo, las bases de datos finales y el reporte de resultados, 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, 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.

Partida 2

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

Para el levantamiento de la **Partida 2**, se procederá del modo siguiente:

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**, específicamente en el apartado de la **Partida 2**, 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), el proveedor no se hará acreedor a una sanción económica.



b) Base de Datos Final:

Una vez que el proveedor entregue la base de datos final de acuerdo al numeral II.3. **Calendario de trabajo**, específicamente en el apartado de la **Partida 1**, la CIE por conducto del servidor público designado como Área Técnica, efectuará su revisión en un plazo no mayor a 3 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 guardería, el Administrador del Contrato y/o el Área Técnica enviará, vía correo electrónico dentro del citado plazo (3 días hábiles), las observaciones correspondientes al coordinador 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) guardería(s) 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 subsanada la base de datos final en el plazo acordado (no mayor a 3 días hábiles), el proveedor no se hará acreedor a una sanción económica.

c) Reporte de resultados:

Una vez que el proveedor entregue el reporte de resultados de acuerdo al numeral II.3. **Calendario de trabajo**, específicamente en el apartado de la **Partida 2**, 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



En caso de que el proveedor entregue subsanado el reporte 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 solvante debidamente las observaciones formuladas dentro de los plazos antes citados (inciso a, inciso b, e inciso c), se le aplicarán la sanciones 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.

De existir conformidad con el servicio prestado, esto es, que se tengan por recibidas la logística de levantamiento en campo, la base de datos final y el reporte de resultados, 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, 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.

IV. Tipo de abastecimiento

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.

V. Forma y condiciones de pago

No se otorgarán anticipos.

Partida 1

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

El pago de esta partida 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.

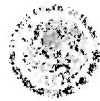
La exhibición se cubrirá dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega por parte del proveedor, de los siguientes documentos:



1. Carta de conformidad con el servicio prestado especificando la Partida y el levantamiento (Partida 1, levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas) y el número de encuestas exitosas (efectivas) y la conformidad del reporte de resultados, firmada por el administrador del contrato, a la que se refiere el numeral III del presente documento, así como el Acta Entrega-Recepción firmada por el administrador del contrato, donde se haga constar la recepción de los servicios.
2. Factura original, con los requisitos fiscales vigentes, descripción pormenorizada del servicio de acuerdo a lo contratado -indicando la Partida y el levantamiento (Partida 1, levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas), número total de encuestas exitosas (efectivas) levantadas, precio unitario, subtotal, I.V.A., importe total, nombre del representante legal del proveedor, número del contrato, número de fianza, nombre de la afianzadora y número de proveedor, incluyendo copia de la impresión de pantalla con la validación de dicha factura en el portal del IMSS. Previo a la entrega de la factura, el proveedor por conducto de su representante legal deberá suscribirla y recabar la firma de autorización del Administrador del Contrato y de la Coordinación Administrativa de la Dirección de Planeación Estratégica Institucional. En caso de que el proveedor presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
3. Copia simple de la póliza de fianza a favor del IMSS para garantizar las obligaciones contractuales a las que se obligó.
4. Copia simple de la constancia vigente de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social expedida a través del portal del IMSS a favor del licitante, firmada por el representante legal del proveedor.

El proveedor podrá optar porque el Instituto efectúe el pago de los servicios prestados, a través del esquema electrónico intrabancario que el IMSS tiene en operación, con las instituciones bancarias siguientes: Banamex, S.A., BBVA Bancomer, S.A., Banorte, S.A. y Scotiabank Inverlat, S.A., para tal efecto deberá presentar en la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, ubicada en la 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, petición por escrito, indicando: razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma,

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



número de cuenta de cheques, sucursal y plaza, así como, número de proveedor asignado por el IMSS.

En caso de que el proveedor solicite el abono en una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario), el IMSS realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contra-recibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por CECOBAN (Institución autorizada por el Banco de México para emitir Certificados Digitales con reconocimiento del Sector Financiero).

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

El pago de la prestación del servicio, quedará condicionado proporcionalmente al pago que el proveedor deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deductivas. Asimismo, el Instituto aceptará del proveedor, que en el supuesto de que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B, de la Ley del Seguro Social.

Partida 2

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

El pago de esta partida 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.

La exhibición se cubrirá dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega por parte del proveedor, de los siguientes documentos:

1. Carta de conformidad con el servicio prestado, especificando la Partida y el levantamiento (Partida 2, levantamiento tipo Muestra en Guarderías) y el número de encuestas exitosas (efectivas) y la



conformidad del reporte de resultados, firmada por el administrador del contrato, a la que se refiere el numeral III del presente documento, así como el Acta Entrega-Recepción firmada por el administrador del contrato, donde se haga constar la recepción de los servicios.

2. Factura original, con los requisitos fiscales vigentes, descripción pormenorizada del servicio de acuerdo a lo contratado -indicando partida, número total de encuestas exitosas (efectivas) levantadas, precio unitario, subtotal, I.V.A., importe total, número del contrato, número de fianza, nombre de la afianzadora y número de proveedor, incluyendo copia de la impresión de pantalla con la validación de dicha factura en el portal del IMSS. Previo a la entrega de la factura, el proveedor por conducto de su representante legal deberá suscribirla y recabar la firma de autorización del administrador del contrato y de la Coordinación Administrativa de la Dirección de Planeación Estratégica Institucional. En caso de que el proveedor presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
3. Copia simple de la póliza de fianza a favor del IMSS para garantizar las obligaciones contractuales a las que se obligó.
4. Copia simple de la constancia vigente de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social expedida a través del portal del IMSS a favor del licitante, firmada por el representante legal del proveedor.

El proveedor podrá optar porque el Instituto efectúe el pago de los servicios prestados, a través del esquema electrónico intrabancario que el IMSS tiene en operación, con las instituciones bancarias siguientes: Banamex, S.A., BBVA, Bancomer, S.A., Banorte, S.A. y Scotiabank Inverlat, S.A., para tal efecto deberá presentar en la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, ubicada en la 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, petición por escrito, indicando: razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, sucursal y plaza, así como, número de proveedor asignado por el IMSS.

En caso de que el proveedor solicite el abono en una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario), el IMSS realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contra-recibo y su

DIVISION DE CONTRATOS



aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por CECOBAN (Institución autorizada por el Banco de México para emitir Certificados Digitales con reconocimiento del Sector Financiero).

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

El pago de la prestación del servicio, quedará condicionado proporcionalmente al pago que el proveedor deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deductivas. Asimismo, el Instituto aceptará del proveedor, que en el supuesto de que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B, de la Ley del Seguro Social.

VI. Tipo de contrato

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.

VII. Vigencia de la contratación

Partida 1 (*Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas*) y **Partida 2** (*Levantamiento tipo Muestra en Guarderías*)

La vigencia del servicio será a partir del día hábil siguiente al fallo y hasta el 31 de diciembre del 2019. La vigencia del contrato será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2019.

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

Partida 1 y Partida 2



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 de que se trate.

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(s) base(s) de datos final(es) (que correspondan) proporcionada(s) por el proveedor no cuenta(n) con cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecidas, tanto de manera global como por unidad médica (**Partida 1**) o guardería (**Partida 2**), según del levantamiento de que se trate, la CIE a través del Administrador del Contrato y/o Área Técnica, enviará correo electrónico al coordinador 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 unidad médica guardería 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 unidad médica (**Partida 1**) o

DIVISION DE CONTRATOS



guardería (**Partida 2**), 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 unidad médica o guardería de que se trate) sin costo adicional para el Instituto y se le aplicarán la sanciones económicas que correspondan al proveedor.

Los eventuales levantamientos 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 periodo 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 y dirceu.padilla@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato), adjuntando la evidencia que soporte su argumento. Para dichos casos, se podrá realizar el levantamiento de información, sin que exista una sanción económica de por medio.

IX. Penas convencionales y Deductivas

IX.1. Penas convencionales por atraso en la prestación del servicio

El IMSS en el caso de la **Partida 1** y **Partida 2**, 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 levantamiento de que se trate, lo anterior aplica para el caso de la **Partida 1** y **Partida 2**.

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

$$Pca = \%d \times nda \times vspa.$$

Dónde:

Pca = pena convencional aplicable.

%d = porcentaje determinado en la convocatoria por cada día de atraso en la prestación del servicio.

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 Partida 1 (*Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas*) y **Partida 2** (*Levantamiento tipo Muestra en Guarderías*)

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	PENA CONVENCIONAL	VALOR DE LA PENALIZACIÓN	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE PENALIZACIÓN
Entregar la logística de levantamiento en campo dentro del plazo pactado entre las partes.	Realizar la entrega de la logística de levantamiento en campo que corresponde a la Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas) y Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías) 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 de que se trate).	Proporcionar la logística de levantamiento en campo 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 a la Partida 1 (Levantamiento o tipo Muestra de Unidades Médicas) y Partida 2 (Levantamiento o tipo Muestra en Guarderías), sobre el valor total de lo incumplido. 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 a la Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas) o Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías), 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 logística de levantamiento en campo - 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 cualquiera de las bases de datos finales dentro del plazo pactado entre las partes.	Realizar la entrega de cualquiera de las bases de datos finales que corresponden a la Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas) y Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías), descritas en el presente documento en el numeral II.2, dentro de los plazos convenidos para estos productos en el citado numeral (II.2 y II.3).	Proporcionar cualquiera de las bases de datos finales fuera del plazo pactado.	2% (dos por ciento), por cada día natural de atraso en la entrega de cualquiera de las bases de datos finales que corresponden a la Partida 1 (Levantamiento o tipo Muestra de Unidades Médicas) y Partida 2 (Levantamiento o tipo Muestra en Guarderías), sobre el valor total de lo	Si el proveedor no proporciona cualquiera de las bases de datos finales que corresponden a la Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas) o Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías), 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 cualquiera de las bases de datos finales - 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.

Convocatoria

Licitación Pública
Nacional Electrónica

Núm. LA-050GYR019-E205-2019

GOBIERNO DE
MÉXICO

195

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	PENA CONVENCIÓN	VALOR DE LA PENALIZACIÓN	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE PENALIZACIÓN
			Incumplido. Se considerará como valor total de lo incumplido, al importe de facturación del levantamiento de que se trate.	
Entregar cualquiera de los reportes de resultados dentro del plazo pactado entre las partes.	Realizar la entrega del reporte de resultados que corresponda a la Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas) y Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías), descrita en el presente documento, dentro de los plazos convenidos para este producto (al menos 3 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.	Proporcionar cualquiera de los reportes de resultados fuera del plazo pactado.	2% (dos por ciento), por cada día natural de atraso en la entrega del reporte de resultados que corresponde a la Partida 1 (Levantamiento o tipo Muestra de Unidades Médicas) y Partida 2 (Levantamiento o tipo Muestra en Guarderías), sobre el valor total de lo incumplido. Se considerará como valor total de lo incumplido, al importe de facturación del levantamiento de que se trate.	Si el proveedor no proporciona el reporte de resultados que corresponde a la Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas) o Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías), 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 logística de levantamiento en campo - 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.

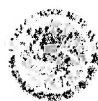
*Las penas convencionales descritas en el cuadro que antecede, serán aplicables contra factura por el levantamiento del que se trate.

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

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

Deductivas **Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas)** y **Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías)**

ANEXOS
VISIÓN DE CONTRATOS



NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	UNIDAD DE MEDIDA	DEDUCCIÓN	LÍMITES DE INCUMPLIMIENTO
Proporcionar con las características solicitadas los entregables pactados: Logística de levantamiento en campo (Partida 1 y Partida 2); Bases de datos finales - proporcionadas por el proveedor, con las correcciones solicitadas por la CIE- (Partida 1 y Partida 2); Reporte de Resultados proporcionados por el proveedor con las correcciones solicitadas por la CIE- (Partida 1 y Partida 2)	Proporcionar cualquiera de los entregables que corresponden, sin las características descritas en el presente documento: Logística de levantamiento en campo (Partida 1 y Partida 2); Bases de datos finales proporcionadas por el proveedor con las correcciones solicitadas por la CIE (Partida 1 y Partida 2); Reporte de Resultados proporcionados por el proveedor con las correcciones solicitadas por la CIE- (Partida 1 y Partida 2)	2% (dos por ciento), sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate. Por cada evento de este tipo, se aplicará dicho porcentaje del 2% como deducción.	Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento.
Levantamiento de encuestas en los puntos muestrales con estricto apego a lo establecido en la logística de levantamiento en campo de que se trate.	No levantar las encuestas en los puntos muestrales con estricto apego a lo establecido en la logística de levantamiento en campo de que se trate, determinada por el proveedor y avalada por la CIE.	1% (uno por ciento), sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate. 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.
Notificación de modificación de logística de levantamiento en campo, con al menos 48 horas de anticipación a la CIE.	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. 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.
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 usuarios, esto es, durante trabajo en campo.	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. Por cada evento de este tipo detectado por	Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento.



NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	UNIDAD DE MEDIDA	DEDUCCIÓN	LÍMITES DE INCUMPLIMIENTO
		personal de la CIE, se aplicará dicho porcentaje del 1% como deducción.	
Levantar encuestas con personal que haya sido capacitado previamente al levantamiento y portar credencial vigente expedida por proveedor del servicio, con fotografía, sellada, firmada y colocada en un lugar visible al momento de realizar el levantamiento.	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 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. 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.
Levantar encuestas a población objetivo y que la información recabada sea veraz y confiable.	Levantar encuestas a población no objetivo, o bien, completarlas con información falsa o autollenado por parte los encuestadores o supervisores de campo.	2.5% (dos punto cinco por ciento), sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate. Por cada evento de este tipo detectado por personal del Instituto en las visitas de supervisión, se aplicará dicho porcentaje del 2.5% como deducción.	Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento.
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 de cada uno de los cuestionarios a utilizar y 1 formato de no respuesta, por cada uno de los encuestadores asignados.	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. 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.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

[Firma]

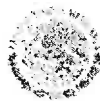


NIVEL DE SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	DEDUCCIÓN	LÍMITES DE CUMPLIMIENTO
Tratándose de la Partida 1, el supervisor de campo y/o su grupo de encuestadores deberán de permanecer de forma continua en la unidad médica.	No permanecer de forma continua (durante el día típico) en la unidad médica programada para 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. 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.
Tratándose de la Partida 2, el supervisor de campo y/o su grupo de encuestadores deberán de permanecer durante el horario de ingreso y entrega de los niños y niñas de forma continua en la guardería.	No permanecer el supervisor de campo y/o su grupo de encuestadores durante el horario de ingreso y entrega de los niños y niñas de forma continua en la guardería.	1% (uno por ciento), sobre el importe de facturación del levantamiento de que se trate. 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.

Adicionalmente para la **Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas)** y **Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías)**, en caso de que el personal de la CIE acuda a realizar supervisiones aleatorias y no encuentre a su llegada al supervisor de campo y/o su grupo de encuestadores, 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 de camino para el traslado a la unidad médica y/o guardería 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.

X. 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.

XI. 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 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas)** y **Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías)**.

El Licitante Adjudicado garantizará que los servicios relacionados en la **Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas)** y **Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías)**, 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 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas)** y **Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías)**.

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.

XII. Área Técnica y Administrador del Contrato

Administrador del Contrato: Titular de la Coordinación de Investigación Estratégica.

Área Técnica: Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios.

XIII. Capacidad Económica del Licitante

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 40, fracción III del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Titular de la Coordinación Administrativa, con el carácter de Área Requiriente, manifiesta que es necesario que el licitante acredite contar con capacidad económica para cumplir las obligaciones que se deriven del contrato correspondiente y por lo consiguiente autoriza establecer como requisito para los licitantes que sus ingresos sean equivalentes de hasta el veinte por ciento del monto total de su oferta; lo anterior **deberá acreditarse mediante la declaración fiscal anual 2018 del ISR y la última declaración fiscal provisional del ISR** presentada por el licitante ante el Servicio de Administración Tributaria dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número DC19S042
---	---	--

ANEXO 2 (DOS)

“PROPUESTA TÉCNICA, PROPUESTA ECONÓMICA Y ACTA DE FALLO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 21 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

**DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL**

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

RECEIVED
JAN 11 1962
U.S. DEPT. OF AGRICULTURE
WASHINGTON, D.C.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS)

**Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones e Infraestructura
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**

Licitación Pública Nacional Electrónica Núm. LA-050GYR019-E205-2019

“Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara sobre la calidad de la atención y de los servicios proporcionados por las Unidades Médicas y Guarderías del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2019”

Propuesta Técnica

Octubre 8, 2019



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
1 de 197



**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**



4.1.1 PROPUESTA TÉCNICA ANEXO 1.- ANEXO TÉCNICO

“Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara sobre la calidad de la atención y de los servicios proporcionados por las Unidades Médicas y Guarderías del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2019”

Partida 1 (Uno)

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

Un levantamiento *tipo Muestra* con cobertura nacional y representatividad nacional, por nivel de atención y delegacional de encuestas cara a cara a personas usuarias (atendidas y no atendidas) de los servicios de salud, en unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel de atención del IMSS.

Partida 2 (Dos)

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

Un levantamiento *tipo Muestra* con cobertura nacional y representatividad nacional, por modalidad y delegacional, tanto de la modalidad de prestación directa así como de prestación indirecta, dentro de sus cinco esquemas: Esquema Ordinario, Esquema Madres IMSS, Esquema Vecinal Comunitario Único, Esquema de reversión de cuotas y Esquema de Integradora; de encuestas cara a cara a madres, padres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas usuarios del servicio de guardería que provee el IMSS.

1. Objetivos de los servicios requeridos

Entre 2009 y 2018, el Instituto avanzó en la construcción de un sistema integral de medición de la satisfacción de los usuarios. Este sistema permitió 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. Sin embargo, en la actualidad el Instituto enfrenta necesidades de información de mayor profundidad con respecto a la calidad de la atención en cuestión de los servicios de salud y de guardería que presta.

Si bien, la Encuesta Nacional de Satisfacción (ENSAT) de Servicios Médicos y la ENSAT de Servicio de Guardería resultaron un ejercicio de suma utilidad en su momento; hoy en día fue necesario su rediseño a efecto de contribuir en el cumplimiento de algunos de los objetivos principales que tiene el Instituto: lograr un IMSS con calidad y evaluación continua, que lleve a cabo acciones constantes para la mejora de la calidad de la atención y de los servicios que otorga.

Asimismo, para alcanzar los objetivos del Plan IMSS Bienestar para toda la vida, en lo relativo a calidad y evaluación continua, es indispensable la planeación con base en evidencia válida, confiable y actualizada. Es por ello que la actualización y mejora del diseño del estudio de servicios de salud y guarderías es pertinente para el diseño de las estrategias orientadas a la mejora de la calidad en el IMSS.

De tal modo que, para avanzar en la actualización de un sistema integral de medición de la calidad de los servicios otorgados por el Instituto a las personas usuarias de los servicios de salud y de guardería, resulta necesario recopilar, con oportunidad y certeza, las opiniones y percepciones de los usuarios de los servicios de salud en los tres niveles de atención y de guardería que proporciona el Instituto, a través del levantamiento de encuestas cara a cara y la integración de bases de datos que estructuren esta información.

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



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx



a) Servicios de Salud

Conocer las opiniones y percepciones que las personas usuarias de los servicios de salud del IMSS, tienen sobre la calidad de la atención y la calidad de los servicios, de acuerdo al tipo de servicio que utilizan en cada uno de los tres niveles de atención.

b) Servicio de Guardería

Conocer las percepciones sobre la calidad del servicio y de la atención a los niños y niñas que acuden al servicio de guardería del IMSS, que tienen los padres, madres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas.

2. Descripción amplia y detallada de los servicios requeridos

2.1. Cobertura geográfica de los servicios requeridos

Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas) y Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías)

Los servicios deberán prestarse en las 35 delegaciones del IMSS: Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Coahuila, Colima, Chiapas, Chihuahua, Durango, DF Norte (CDMX Norte), DF Sur (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.

2.2 Calendario de trabajo

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 Coordinación de Investigación Estratégica (CIE) entregará a Pulso Mercadológico, S.C. para la prestación de los servicios requeridos

La información que el personal de la CIE le entregará a Pulso Mercadológico, S.C. en caso de resultar adjudicado para la prestación de los servicios requeridos consistirá en lo siguiente:

2.3.1 Partida 1

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

Para el levantamiento solicitado se entregará lo siguiente:

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 de salud (atendidas y no atendidas), en unidades de primer, segundo y tercer nivel de atención del IMSS.
- La muestra obtenida será entregada a Pulso Mercadológico, S.C. especificando la dirección y el número de encuestas (tamaño de muestra) que se levantarán por unidad médica.



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
3 de 197



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- 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) Los cuestionarios a aplicarse en cada levantamiento.
- g) Lista de variables que deberá incluir en el reporte de resultados.
- h) Plantilla en formato Power Point con la cual deberá elaborar el reporte de resultados.

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

2.3.2 Partida 2

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

Para el levantamiento solicitado se entregará lo siguiente:

- a) La muestra para el levantamiento de encuestas:
 - La CIE entregará la muestra de guarderías en las cuales se levantará la encuesta a usuarios del servicio de guardería que provee el IMSS, especificando la dirección y el número de encuestas (tamaño de muestra) por guardería.
- 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 la base de datos.
- f) El cuestionario a aplicarse en el levantamiento.
- g) Lista de variables que deberá incluir en el reporte de resultados.
- h) Plantilla en formato Power Point con la cual deberá elaborar el reporte de resultados.

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

Toda la información antes descrita, relativa a las Partidas 1 y 2 se entregará a Pulso Mercadológico, S.C. en el domicilio de la CIE ubicado en Calle Toledo número 10, 5to Piso, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, en la Ciudad de México, México, 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 10068 y/o con el Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos al teléfono 5238-2700 extensión 10054.



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
4 de 197



[Handwritten signature]

2.4 Generación y características de la muestra preliminar

2.4.1 Partida 1

Levantamiento de Unidades Médicas

Los puntos muestrales preliminares (unidades médicas) para el levantamiento serán delimitados por la CIE, considerando un esquema de muestreo bietápico estratificado.

Primera etapa:

Para cada una de las 35 delegaciones y nivel de atención del IMSS, se realizó un análisis de las unidades médicas, y dependiendo del número de éstas y del promedio de consultas diarias otorgadas (medicina familiar, dentales, especialidades, urgencias y altas en hospitalización), se obtuvo un número determinado de estratos mediante el uso de percentiles.

Para la estratificación, se ordenaron las unidades en forma descendente, considerando el promedio de consultas diarias otorgadas; se consideró también que las unidades de cada estrato fueran, en la medida de lo posible, de tamaños similares y que al momento de seleccionar la muestra en cada uno de ellos, la probabilidad de selección de la unidad médica más grande del estrato no fuera superior a 1. Sin embargo, en algunos casos fue necesario, debido a la densidad de consultas, que una sola unidad conformara un estrato.

Segunda etapa:

Método de extracción: Muestreo sistemático. La selección de las personas a encuestar se realizará mediante la aplicación del salto sistemático estimado para cada unidad médica. El levantamiento está diseñado para representar un día típico de servicio (de 8 de la mañana a 8 de la noche), a excepción de las unidades médicas cuyo horario de servicio sea distinto (atípico), para estos casos, se actuará con base en lo establecido en el manual de levantamiento elaborado por la CIE.

En caso de existir unidades médicas en zonas de alto riesgo, el horario de levantamiento podrá modificarse previa autorización de la CIE.

La población objetivo la componen:

Las personas usuarias de 18 años de edad o más que hicieron uso de los servicios médicos, bajo los siguientes criterios:

- En primer nivel de atención, se considerarán a aquellas que, siendo personas usuarias, hicieron uso de los servicios de salud de la unidad, y aquellos que acudieron a solicitar atención médica y no la recibieron, de acuerdo con lo especificado en el manual de levantamiento elaborado por la CIE.
- En segundo nivel de atención, se considerarán a aquellas personas usuarias que utilizaron al menos uno de los siguientes servicios: cirugía, hospitalización, urgencias o consulta externa de especialidades, de acuerdo con lo especificado en el manual de levantamiento elaborado por la CIE, y a aquellos que acudieron a solicitar atención médica y no la recibieron.
- En tercer nivel de atención, se considerarán a aquellas personas que utilizaron al menos uno de los siguientes servicios: cirugía, hospitalización, urgencias o consulta externa de especialidades, de acuerdo con lo especificado en el manual de levantamiento elaborado por la CIE y a aquellos que acudieron a solicitar atención médica y no la recibieron.



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770

e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx

5 de 197



ANEXOS
UNION DE CONTRATOS

En cuanto a los pacientes menores de 18 años:

- En primer, segundo y tercer nivel de atención se encuestará a padres, madres, tutores o personas responsables de pacientes menores de 18 años que hicieron uso de los servicios de salud descritos en los puntos anteriores y a aquellos que acudieron a solicitar atención médica y no la recibieron.

La selección de las personas usuarias de los servicios de salud brindados en las unidades médicas a encuestar, se realizará de acuerdo con lo establecido en el manual de levantamiento elaborado por la CIE.

Si las personas usuarias, parte de la población objetivo, rechazan la encuesta o la terminan antes de concluir todo el cuestionario, se deberá llenar el formato de no respuesta.

La muestra de unidades médicas para el levantamiento se distribuye en aproximadamente **478 unidades médicas** localizadas en las **35 delegaciones** del IMSS y de manera preliminar contempla el levantamiento de un mínimo de **26,528** y un máximo de **29,476 encuestas cara a cara**.

De manera preliminar, la muestra se distribuye a nivel delegacional de acuerdo a lo siguiente:

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas							
Cve. Delegación	Delegación	1er Nivel	2do Nivel	3er Nivel	Mínimo de encuestas	Máximo de encuestas	Localidades
1	Aguascalientes	450	289		665	739	3
2	Baja California	518	210		655	728	6
3	Baja California Sur	473	236		638	709	5
4	Campeche	462	240		632	702	3
5	Chiapas	524	193		645	717	7
6	Chihuahua	541	235		698	776	9
7	Coahuila	496	232	140	781	868	10
8	Colima	463	245		637	708	6
9	D.F. Norte	557	172	555	1,156	1284	4
10	D.F. Sur	570	249	619	1,294	1438	8
11	Durango	530	190		648	720	7
12	México Oriente	676	238		823	914	11
13	México Poniente	547	180	128	770	855	11
14	Guanajuato	515	228	281	922	1024	10
15	Guerrero	513	205		646	718	5
16	Hidalgo	551	223		697	774	6
17	Jalisco	601	247	413	1,135	1261	12
18	Michoacán	518	207		653	725	12
19	Morelos	507	212		647	719	7



Corporativo Santa Fe 505
 Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
 Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
 Tel. (55) 5089 7770
 e-mail: pulso@pulso.com.mx
 Website: www.pulso.com.mx
 6 de 197





Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas							
Cve. Delegación	Delegación	1er Nivel	2do Nivel	3er Nivel	Mínimo de encuestas	Máximo de encuestas	Localidades
20	Nayarit	530	182		641	712	9
21	Nuevo León	517	213	526	1,130	1256	8
22	Oaxaca	513	200		642	713	8
23	Puebla	639	195	320	1,039	1154	6
24	Querétaro	634	225		773	859	5
25	Quintana Roo	502	215		645	717	4
26	San Luis Potosí	592	175		690	767	6
27	Sinaloa	492	235		654	727	9
28	Sonora	497	229	127	768	853	10
29	Tabasco	511	202		642	713	6
30	Tamaulipas	515	212		654	727	10
31	Tlaxcala	500	260		684	760	7
32	Veracruz Norte	526	200	149	788	875	10
33	Veracruz Sur	486	237		651	723	12
34	Yucatán	546	177	109	749	832	6
35	Zacatecas	534	175		638	709	7
Total		18,546	7,563	3,367	26,528	29,476	265

Pulso Mercadológico, S.C. deberá cubrir, de manera global, cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) solicitadas en la muestra (es decir 26,528), así como cubrir cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por Unidad Médica establecida en la muestra que le será proporcionada a Pulso Mercadológico, S.C. en caso de que resulte adjudicada, de acuerdo con lo indicado en el inciso a) del numeral 2.3.1 del presente documento.

2.4.2 Partida 2

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

Los puntos muestrales preliminares para la encuesta de guarderías fueron delimitados por la CIE, considerando un esquema de muestreo bietápico estratificado.

Primera etapa:

Para cada una de las 35 delegaciones del IMSS, se enlistaron las guarderías de las modalidades contempladas (prestación directa y prestación indirecta) y se consideró el número de beneficiarios en cada una de ellas para estimar la medida del tamaño (Measure of Size, por sus siglas en inglés MOS).

Para la estratificación, se ordenaron las guarderías en forma descendente, considerando el número de beneficiarios en cada una de ellas, y se obtuvo un número determinado de estratos mediante el uso de percentiles; se consideró también que las guarderías de cada estrato fueran, en la medida de lo posible, de tamaños similares y que al momento de seleccionar la muestra en cada uno de ellos, la probabilidad de



Corporativo Santa Fe 505
 Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
 Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
 Tel. (55) 5089 7770
 e-mail: pulso@pulso.com.mx
 Website: www.pulso.com.mx
 7 de 197



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



selección de la guardería más grande del estrato, no excediera la unidad. Sin embargo, en algunos casos fue necesario, debido al número de beneficiarios, que una sola guardería conformara un estrato.

Segunda etapa:

Método de extracción: Muestreo sistemático. La selección de las personas a encuestar se realizará mediante la aplicación del salto sistemático estimado para cada guardería.

Población objetivo: La componen las madres, padres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas en la guardería, al menos dos veces a la semana.

La muestra de guarderías para el levantamiento se distribuye en aproximadamente **481 guarderías** localizadas en las **35 delegaciones del IMSS** y de manera preliminar contempla el levantamiento de un mínimo de **19,391** y un máximo de **21,545 encuestas cara a cara**.

La muestra para el levantamiento se distribuye a nivel delegacional de acuerdo a lo siguiente:

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías				
CveDelegación	Delegación	Mínimo de encuestas	Máximo de encuestas	Localidades
1	Aguascalientes	560	622	1
2	Baja California	573	637	4
3	Baja California Sur	543	603	4
4	Campeche	487	541	2
5	Chiapas	523	581	4
6	Chihuahua	574	638	4
7	Coahuila	571	634	9
8	Colima	555	617	4
9	D.F. Norte	572	635	6
10	D.F. Sur	572	636	10
11	Durango	554	616	2
12	México Oriente	611	679	11
13	México Poniente	563	626	5
14	Guanajuato	572	636	6
15	Guerrero	548	609	4
16	Hidalgo	541	601	5
17	Jalisco	611	679	7
18	Michoacán	568	631	6
19	Morelos	558	620	4
20	Nayarit	555	617	6



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
8 de 197



[Handwritten signature]

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías				
CveDelegación	Delegación	Mínimo de encuestas	Máximo de encuestas	Localidades
21	Nuevo León	573	637	5
22	Oaxaca	529	588	4
23	Puebla	561	623	4
24	Querétaro	564	627	3
25	Quintana Roo	555	617	3
26	San Luis Potosí	563	626	4
27	Sinaloa	570	633	4
28	Sonora	574	638	9
29	Tabasco	504	560	2
30	Tamaulipas	572	636	7
31	Tlaxcala	386	429	5
32	Veracruz Norte	561	623	5
33	Veracruz Sur	550	611	6
34	Yucatán	561	623	4
35	Zacatecas	554	616	5
Total		19,391	21,545	174

Pulso Mercadológico, S.C., deberá cubrir de manera global, cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecidas en la muestra (es decir 19,391), así como cubrir cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por Guardería establecida en la muestra que le será proporcionada a Pulso Mercadológico, S.C. en caso de que resulte adjudicada, de acuerdo con lo indicado en el inciso a) del numeral 2.3.2 del presente documento.

2.5 Instrumentos de recolección de información: cuestionarios y formato de no respuesta.

2.5.1 Partida 1

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

Los 5 cuestionarios tendrán las siguientes características:

Tipo de cuestionario	Tiempo máximo de duración (aproximado)	Máximo de preguntas abiertas
Medicina familiar	15 minutos	10%
Consulta de especialidades	15 minutos	10%
Hospitalización y cirugía	15 minutos	10%
Urgencias	15 minutos	10%
Personas no atendidas	10 minutos	10%



Corporativo Santa Fe 505
 Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
 Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
 Tel. (55) 5089 7770
 e-mail: pulso@pulso.com.mx
 Website: www.pulso.com.mx
 9 de 197



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Por otra parte, en el formato de no respuesta se registrará la información de los usuarios, 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 Partida 2

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

El cuestionario tendrá las siguientes características:

Tiempo máximo de duración (aproximado)	Máximo de preguntas abiertas
18 minutos	10%

Por otra parte, en el formato de no respuesta se registrará la información de las personas, parte de la población objetivo, que por cualquier motivo no respondieron la encuesta o la interrumpieron antes de completarla, es decir:

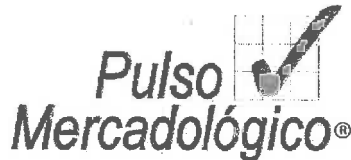
- a. Las personas parte de la población objetivo, que fueron contactadas o interceptadas pero que no aceptaron ser encuestadas (porque no disponían de tiempo suficiente, estaban físicamente impedidos para responder, no les interesaba participar, etc.).
- b. Las personas que iniciaron la encuesta pero 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.



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
10 de 197





2.6 Especificaciones técnicas de los servicios requeridos

Los servicios requeridos consistirán en las siguientes actividades:

2.6.1 Partida 1 y Partida 2

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 para el levantamiento de que se trate. Personal de la CIE estará presente en todas las sesiones de capacitación.
- Disponer de salones o auditorios, amplios, ventilados, iluminados y con asientos suficientes, 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, así como con medios remotos para el caso de capacitaciones virtuales previamente autorizadas por la CIE.
- Contar con el material y equipo necesario para impartir las sesiones de capacitación: micrófonos, laptops o computadoras, proyector, pantalla de proyección, rota-folio, etc., suficientes incluido para el personal de la CIE.
- 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, los cuestionarios 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 GENERAL DEL PROYECTO:** Nombre completo y firma.
- **COORDINADORES REGIONALES:** Nombre completo, región bajo su responsabilidad y firma.
- **SUPERVISORES DE CAMPO:** Nombre completo, clave del supervisor y firma.
- **ENCUESTADORES:** Nombre completo, clave del encuestador y firma.

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 Pulso Mercadológico, S.C. 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,



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
11 de 197



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



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.

- Videografiar 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 los cuestionarios sobre los cuales se les capacite. Estas videografías deberán ser entregadas en medio óptico a la CIE, acompañándolas de las listas de asistencia relacionadas con cada sesión videografiada. Dichas grabaciones deberán ser entregadas a más tardar a los 2 días hábiles siguientes al de la fecha de la última sesión de capacitación realizada para cada levantamiento.

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 videografías 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 de que se trate, sin acatar la metodología establecida, 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 el presente documento, 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 Pulso Mercadológico, S.C. 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 General del Proyecto.

En caso de que la CIE, a través del Administrador del contrato o Área Técnica, requiera modificaciones, Pulso Mercadológico, S.C. 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).



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
12 de 197



c. Levantamientos de encuestas

c.1. Actividades del personal solicitado

c.1.1. Del Coordinador 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 10068 y/o con el Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos al teléfono 5238-2700 extensión 10054 o bien por vía correo electrónico en las cuentas: angeles.lopez@imss.gob.mx y dirceu.padilla@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato) durante todo el periodo del levantamiento de que se trate, para reportar incidencias o cualquier otra información importante.
- Coordinar el levantamiento en campo de que se trate, 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 las cuentas: angeles.lopez@imss.gob.mx y dirceu.padilla@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato).
- 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 las cuentas: angeles.lopez@imss.gob.mx y dirceu.padilla@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 las cuentas: angeles.lopez@imss.gob.mx y dirceu.padilla@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 10068 y/o al correo electrónico angeles.lopez@imss.gob.mx y dirceu.padilla@imss.gob.mx (con copia al administrador del contrato); tratándose de caso fortuito o



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
13 de 197



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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 coordinadores 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-) y permanezcan de forma continua en la unidad médica (**Partida 1**) y permanecer de forma continua en la guardería en los horarios de ingreso y salida de los niños y niñas (**Partida 2**).
- 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.
- 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.

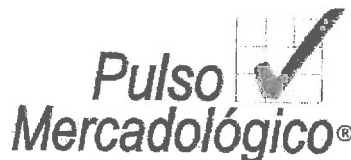
c.1.3. De los supervisores de campo del proyecto

- 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 unidades médicas (**Partida 1**) o de las guarderías a visitar (**Partida 2**), domicilio, localidad 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.
- El día del levantamiento deberán llegar con al menos 20 minutos de anticipación al inicio de la jornada de servicio, a fin de presentarse en la dirección de la unidad médica (**Partida 1**) o de la guardería (**Partida 2**) para mostrar el oficio que ampara su estancia y labor a desempeñar. Asimismo, deberán solicitar el sello de la unidad médica (**Partida 1**) o de la guardería (**Partida 2**), el cual deberá indicar la hora en que el equipo inició el levantamiento de encuestas.



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
14 de 197





- 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 Pulso Mercadológico, S.C.
- Llevar material impreso suficiente, esto es, los cuestionarios 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 de cada uno de los cuestionarios 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 supervisores deberán estar con buena presentación y debidamente identificados con la credencial vigente expedida por Pulso Mercadológico, S.C., con fotografía, sellada y firmada, misma que deberán portar en un lugar visible.
- Permanecer de forma continua en la unidad médica. El levantamiento se llevará a cabo durante al menos **un día típico** de servicio (**Partida 1**), esto es de 8 am a 8 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, a excepción de las unidades médicas que determine la CIE, en las cuales la selección se realizará con base a lo establecido en el citado manual de levantamiento. En caso de existir unidades médicas en zonas de alto riesgo, el horario de levantamiento podrá modificarse previa autorización de la CIE.
- Permanecer de forma continua en la guardería durante los horarios de ingreso y salida de los niños y niñas (**Partida 2**), 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 guarderías en zonas de alto riesgo, el horario de levantamiento podrá modificarse previa autorización de la CIE.
- Solicitar el sello de la unidad médica (**Partida 1**) o de la guardería (**Partida 2**) al finalizar la jornada, el cual deberá indicar la hora en que el equipo finalizó el levantamiento de encuestas.

c.1.4. De los encuestadores del proyecto

c.1.4.1. Partida 1

- 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 o las unidades médicas a visitar, fechas de levantamiento, rutas de acceso y medios de transporte.



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
15 de 197



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- 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 unidad médica donde realizarán su labor y reportarse con su supervisor de campo.
- Ubicarse a la salida de la unidad médica, 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, según el nivel de atención y servicio que corresponda, y que hayan concluido su visita a esa unidad médica (no está permitido encuestar a personas que estén en salas de espera aguardando su turno para ser atendidas, en la fila de la farmacia, etc.).
- Permanecer de forma continua en la unidad médica. El levantamiento se llevará a cabo durante al menos **un día típico** de servicio, esto es de 8 am a 8 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, a excepción de las unidades médicas que determine la CIE, en las cuales la selección se realizará con base a lo establecido en el citado manual de levantamiento. En caso de existir unidades médicas 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 Pulso Mercadológico, S.C., con fotografía, sellada y firmada, misma que deberán portar en un lugar visible.
- La población que deberán contactar para la **Partida 1** son las personas usuarias que hicieron uso de los servicios de salud establecidos en los filtros, y las personas usuarias que solicitaron atención médica pero que ésta les fue negada; 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.

c.1.4.2 Partida 2

- 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 guardería a visitar, fechas de levantamiento, rutas de acceso y medios de transporte.
- Llegar el día del levantamiento con al menos 20 minutos de anticipación al inicio de las labores de la guardería donde realizarán su función y reportarse con su supervisor de campo.
- Ubicarse afuera de la guardería y lejos del personal que labora en ella, evitando obstaculizar el tránsito de las personas y las salidas de emergencia.



Corporativo Santa Fe 505
 Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
 Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
 Tel. (55) 5089 7770
 e-mail: pulso@pulso.com.mx
 Website: www.pulso.com.mx
 16 de 197





- Abordar a madres, padres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas al menos dos veces a la semana, permaneciendo en el sitio durante el horario de recepción y entrega de los niños y niñas.
- Al momento de estar levantando la encuesta, los encuestadores deberán estar con buena presentación y debidamente identificados con la credencial vigente expedida por Pulso Mercadológico, S.C., con fotografía, sellada y firmada, misma que deberán portar en un lugar visible.
- La población que deberá ser contactada para la **Partida 2** son madres, padres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas al menos dos veces a la semana; independientemente de que conteste o no la encuesta, cada contacto constituye en sí mismo un registro para la base de datos:
 - Encuesta completa: Las respuestas deberán registrarse en el cuestionario.
 - Encuesta incompleta o rechazo: Se deberá llenar el formato de no respuesta.

d. Contactos en las encuestas

d.1 Partida 1

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

En el levantamiento, se realizarán alrededor de **26,528 encuestas cara a cara como mínimo y 29,476 encuestas cara a cara como máximo**, en aproximadamente **478 unidades médicas** localizadas en las **35 delegaciones del IMSS**.

No se dará por aceptado el servicio si, en las bases de datos finales, Pulso Mercadológico, S.C. no cubre de manera global cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecida en el numeral **2.4.1** del presente documento (es decir 26,528) y si no cubre cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por Unidad Médica establecida en la muestra que le será proporcionada Pulso Mercadológico, S.C. en caso de que resulte adjudicada, de acuerdo con lo indicado en el inciso **a)** del numeral **2.3.1** del presente documento.

El número de encuestas finales a pagar a Pulso Mercadológico, S.C. (encuestas exitosas –efectivas-) no podrá exceder el total de contactos especificado en la muestra final avalada por la CIE.

d.2 Partida 2

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

En el levantamiento, se realizarán alrededor de **19,391 encuestas cara a cara como mínimo y 21,545 encuestas cara a cara como máximo**, en aproximadamente **481 guarderías** localizadas en las **35 delegaciones del IMSS**.

No se dará por aceptado el servicio si, en la base de dato final, Pulso Mercadológico, S.C. no cubre de manera global cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) establecida en el numeral **2.4.2** del presente documento (es decir 19,391) y si no cubre cuando menos la cantidad mínima de encuestas exitosas (efectivas) por Guardería establecida en la muestra que le será



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx

17 de 197



ANEXOS
UNION DE CONTRATOS



proporcionada a Pulso Mercadológico, S.C. en caso de que resulte adjudicado, de acuerdo con lo indicado en el inciso a) del numeral 2.3.2 del presente documento.

El número de encuestas finales a pagar a Pulso Mercadológico, S.C. (encuestas exitosas –efectivas-) no podrá exceder el total de contactos especificado en la muestra final avalada por la CIE.

e. Construcción y validación de los datos recabados en el levantamiento de encuestas, incluyendo la recodificación de preguntas abiertas

Las especificaciones de la base de datos (nombre, tipo y longitud de variables), se establecerán en el catálogo de variables que para tal efecto diseñará la CIE (un catálogo para cada levantamiento -**Partida 1 y Partida 2**-), si existiera alguna duda, el responsable de consolidación de bases de datos deberá contactar al Titular de la División de Información y Procesos Estadísticos al teléfono 5238-2700 extensión 10054 y/o a la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al teléfono 5238-2700 extensión 10068.

f. Elaboración del reporte de resultados

f.1 Partida 1

Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas

Una vez que Pulso Mercadológico, S.C. entregue las bases de datos finales y sean validadas y aprobadas por la CIE, ésta última llevará a cabo el cálculo de los factores de expansión corregidos por no respuesta.

Posteriormente, la CIE enviará dichas bases de datos a Pulso Mercadológico, S.C. para que, con base en la lista de variables y utilizando la plantilla en formato Power Point que le fueron entregados, elabore el reporte de resultados. Este reporte deberá contener al menos lo siguiente:

- Una sección con resultados descriptivos de las variables socio-demográficas, así como de las variables que coinciden en al menos 2 de los cuestionarios (por ejemplo: satisfacción general, calificación general del trato, condiciones de las instalaciones, surtimiento de medicamentos, tiempo de espera), desglosados a nivel nacional, delegacional y por UMAE.
- Una sección para cada uno de los 5 cuestionarios (medicina familiar, consulta de especialidades, urgencias, hospitalización y cirugía, personas no atendidas) con resultados descriptivos de las variables socio-demográficas, así como de las principales variables (de 5 a 10), desglosados a nivel nacional, delegacional y por UMAE.
- Un anexo en el que se plasmen, en caso de haber existido, los obstáculos que se presentaron durante el trabajo de campo y la manera en que fueron superados.
- Un anexo en el que se presenten, en caso de existir, las áreas de oportunidad en la metodología de levantamiento de información.

Es importante aclarar que Pulso Mercadológico, S.C. podrá incluir en el reporte, resultados y/o análisis adicionales si así lo considera necesario.



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx

18 de 197



1.2 Partida 2

Levantamiento tipo Muestra en Guarderías

Una vez que Pulso Mercadológico, S.C. entregue la base de datos final y sea validada y aprobada por la CIE, ésta última llevará a cabo el cálculo de los factores de expansión corregidos por no respuesta.

Posteriormente, la CIE enviará dichas bases de datos a Pulso Mercadológico, S.C. para que, con base en la lista de variables y utilizando la plantilla en formato Power Point que le fueron entregados, elabore el reporte de resultados. Este reporte deberá contener al menos lo siguiente:

- Una sección con resultados descriptivos de las variables sociodemográficas a nivel nacional.
- Resultados descriptivos de las principales variables (de 3 a 4) de cada una de las secciones del cuestionario (proceso de inscripción a la guardería, actividades de entrada a la guardería, trato del personal, alimentación del niño(a) en la guardería, alimentación con leche materna, valoración médica, estancia del(de la) niño(a) en la guardería, seguridad e higiene en la guardería, participación de los padres de familia, entrega del niño al salir de la guardería, satisfacción con el servicio de la guardería), desglosados a nivel nacional, por tipo de guardería y delegacional.
- Un anexo en el que se plasmen, en caso de haber existido, los obstáculos que se presentaron durante el trabajo de campo y la manera en que fueron superados.
- Un anexo en el que se presenten, en caso de existir, las áreas de oportunidad en la metodología de levantamiento de información.

Es importante aclarar que Pulso Mercadológico, S.C. podrá incluir en el reporte, resultados y/o análisis adicionales si así lo considera necesario.

3. Supervisión al trabajo de campo

3.1 Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de Unidades Médicas) y Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías)

Pulso Mercadológico, S.C. deberá implementar una estrategia de supervisión para asegurarse que el equipo de encuestadores cumpla con la metodología señalada en las sesiones de capacitación: selección adecuada de población objetivo de acuerdo con el manual de levantamiento elaborado por la CIE, lectura fluida y clara, llenado del formato de no respuesta, etc. El número máximo de encuestadores por cada supervisor será de cinco, de lo contrario la CIE podrá cancelar el levantamiento del punto muestral en el que se encuentren en ese momento y de los anteriores en los que haya trabajado dicho equipo y se le aplicará al proveedor la deductiva correspondiente.

Por otra parte, Pulso Mercadológico, S.C. deberá reportar a la CIE, de forma inmediata, las incidencias, obstáculos u anomalías presentadas durante el levantamiento, así como las modificaciones al calendario de trabajo o cualquier otra que consideren necesaria, a los teléfonos 52-38-27-00 ext. 10027, 10093 y 10071. Además, Pulso Mercadológico, S.C. deberá comunicarla diariamente mediante "informe de incidencias de campo" (señalado en el numeral 2.6 **Especificaciones técnicas de los servicios requeridos**, inciso c.



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
19 de 197



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS 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



Levantamientos de encuestas, específicamente en las Actividades del Coordinador General del proyecto), las incidencias obtenidas en el día del levantamiento inmediato anterior, vía correo electrónico a la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios al correo electrónico [REDACTED] con copia al administrador del contrato [REDACTED]

Dicho reporte deberá contener como mínimo la siguiente información: día, hora, delegación, punto muestral de la incidencia, breve descripción, resolución, persona que reporta de Pulso Mercadológico, S.C. y persona de la CIE a quien le reportaron dicha incidencia. El formato que se sugiere es el siguiente:

Partida 1 (Levantamiento tipo Muestra de unidades médicas)
Servicios de Salud

"Reporte de Incidencias de Servicios de Salud"

Delegación	ID unidad médica	Unidad médica	Fecha	Hora	Id incidencia	Descripción de incidencia	Emisor del reporte de la incidencia	Persona de la CIE a quien le reportaron	Solución
Chihuahua	075	UMF Delicias 23	18/09/2019	15:35 horas		Inicio tardío del levantamiento por impedimento del director de la unidad	Licitante Ganador Sr. Lucio Hernández	Colocar Nombre Completo	Los encuestadores mostraron oficio de levantamiento, la secretaria del director habló a la CIE y se inició el levantamiento

Partida 2 (Levantamiento tipo Muestra en Guarderías)
Servicio de Guardería

"Reporte de Incidencias de Servicios de Guarderías"

Delegación	ID guardería	Guardería	Fecha	Hora	Id incidencia	Descripción de incidencia	Emisor del reporte de la incidencia	Persona de la CIE a quien le reportaron	Solución
Oaxaca	021	Patito feo	20/09/2019	07:35 horas		Inicio tardío del levantamiento por impedimento de la directora de la guardería	Licitante Ganador Sr. Lucio Hernández	Colocar Nombre Completo	Los encuestadores mostraron oficio de levantamiento, la secretaria de la directora habló a la CIE y se inició el levantamiento

4. Productos requeridos de Pulso Mercadológico, S.C. del servicio y requerimientos específicos de los entregables

El punto citado se encuentra precisado en el numeral II.2 del documento términos y condiciones relacionado con el presente servicio.



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
20 de 197



[Handwritten signature]



5. Requerimientos mínimos de estructura y recursos de Pulso Mercadológico, S.C.

Para la realización del servicio, Pulso Mercadológico, S.C. deberá cumplir como mínimo con los siguientes elementos:

5.1. Personal

5.1.1. Partida 1 y Partida 2

Para cada uno de los levantamientos solicitados, Pulso Mercadológico, S.C. requiere contar con el siguiente personal:

a) Un Coordinador General del Proyecto

Perfil

- Mínimo nivel Maestría en Estadística, Mercadotecnia, Administración o Maestrías en las ramas de físico-matemáticas, ciencias sociales o humanidades.
- Experiencia mínima comprobable de **4 años** en realización de estudios de salud pública, estudios de opinión, levantamiento de encuestas sobre temas de salud y/o, evaluación de programas sociales.

Requisitos

- Copia simple del curriculum vitae.
- Copia simple del título o cédula profesional a nivel maestría o bien en su defecto del certificado 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 **4 años** específicamente en realización de estudios de salud pública, estudios de opinión, levantamiento de encuestas sobre temas de salud, y/o evaluación de programas sociales.
- Copia simple de constancias o certificaciones 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 Pulso Mercadológico, S.C. 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.



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
21 de 197



ANEXOS
AVISIÓN DE CONTRATOS



los ejercicios 2016, 2017, 2018; con dichos documentos se deberá acreditar que la empresa tiene cuando menos 3 años de haberse constituido.

Para acreditar el inciso e) se adjunta 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.

7. Condiciones de uso de la información obtenida a través del servicio

7.1 Partida 1 y Partida 2

El IMSS tiene la propiedad única y exclusiva sobre la información brindada a Pulso Mercadológico, S.C. y de la que sea obtenida a través de los **2 (dos) levantamientos de las encuestas**; Pulso Mercadológico, S.C. deberá garantizar en todo momento que su servicio se realice con estricta seguridad y confidencialidad.

Asimismo, se restringe a Pulso Mercadológico, S.C. el uso parcial o total de esa información, así como de divulgarla en cualquiera de los ámbitos en los que se pudiera utilizar.

Para efecto de lo anterior, Pulso Mercadológico, S.C. 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 Calle Toledo número 10, 5to Piso, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, en la Ciudad de México, México, en un horario de 9:30 a 17:00 horas.

La presente propuesta se realiza atendiendo a todas y cada una de las cantidades, características y especificaciones técnicas que se establecen en el **"Anexo 1.- Anexo Técnico"** de la Licitación Pública Nacional Electrónica Núm. LA-050GYR019-E205-2019 y considerando lo establecido en la junta de aclaraciones así como el acta derivada de la misma.

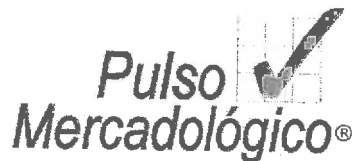
ATENTAMENTE


LIC. ANDRÉS EDMUNDO LEVY COVARRUBIAS
REPRESENTANTE LEGAL



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx
24 de 197





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS)

**Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones e Infraestructura
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**

Licitación Pública Nacional Electrónica Núm. LA-050GYR019-E205-2019

“Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara sobre la calidad de la atención y de los servicios proporcionados por las Unidades Médicas y Guarderías del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2019”

Propuesta Económica Partida 2

Octubre 8, 2019



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx

1 de 2



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



2.1 Anexo 9
Propuesta Económica

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones e Infraestructura
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

PARTIDA 2

CONCEPTO	CANTIDAD ENCUESTAS MÍNIMAS	CANTIDAD ENCUESTAS MÁXIMAS	PRECIO UNITARIO SIN IVA	PRECIO UNITARIO CON IVA
Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional y representatividad nacional, por modalidad y delegacional, tanto de la modalidad de prestación directa así como de prestación indirecta, dentro de sus cinco esquemas: Esquema Ordinario, Esquema Madres IMSS, Esquema Vecinal Comunitario Único, Esquema de reversión de cuotas y Esquema de Integradora, de encuestas cara a cara a madres, padres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas usuarios del servicio de guardería que provee el IMSS.	19,391 encuestas	21,545 encuestas	<i>Precio unitario por encuesta exitosa (efectiva)</i> \$ 240.00 sin IVA	<i>Precio unitario por encuesta exitosa (efectiva)</i> \$ 278.40 con IVA

Los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

Ciudad de México, a 8 de octubre de 2019

ATENTAMENTE


LIC. ANDRÉS EDUARDO LEVY COVARRUBIAS
REPRESENTANTE LEGAL



Corporativo Santa Fe 505
Av. Santa Fe 505-401, Colonia Cruz Manca Santa Fe
Cuajimalpa, Ciudad de México, 05349
Tel. (55) 5089 7770
e-mail: pulso@pulso.com.mx
Website: www.pulso.com.mx





Acta Correspondiente al Acto de Fallo

Licitación Pública Nacional, Electrónica
No. LA-050GYR019-E205-2019

En la Ciudad de México, siendo las **11:00** horas del día **22 de octubre de 2019**, en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística; se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo el acto de Fallo del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica **No. LA-050GYR019-E205-2019** convocada para la contratación del **"Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara sobre la calidad de la atención y de los servicios proporcionados por las Unidades Médicas y Guarderías del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2019"**, solicitada mediante oficio 09-52-17-61/H400/2019/240 signado por la Titular de la Coordinación Administrativa en la Dirección de Planeación Estratégica Institucional, de conformidad con lo siguiente: -----

Fallo -----

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 28 fracción I, 36, 36 Bis fracción I, 37 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y 51 de su Reglamento, así como a lo previsto en el numeral 3.4 Acto de fallo y firma de contrato, de la convocatoria que rige el presente procedimiento, se lleva a cabo el acto de Fallo, el cual es presidido por el Lic. Sergio Marcelo Aguilar Esparza, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, conforme al numeral 7.1.3.2.2.3. del Manual de Organización de la Dirección de Administración y el numeral 5.3.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de este Instituto, quien procedió a hacer la presentación de cada uno de los servidores públicos presentes que se enlistan, rubrican y firman al final de la presente acta. -----

De conformidad con el artículo 37 fracción I de la LAASSP, se indican los licitantes cuya proposición se desechó conforme a las razones contenidas en el resultado de la evaluación técnica remitido mediante oficio número 09 52 17 61 / H200-20 / 2019 / 003 de fecha 16 de octubre de 2019, signado por la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios, mismos que se adjuntan como parte integrante de la presente acta. -----

Licitante	Partida 1 Puntuación Técnica (PT)	Partida 2 Puntuación Técnica (PT)
ACT Master, S.A. de C.V.	18.00	15.20
BGC Ulises Beltrán y Asocs, S.C. en participación conjunta con Licea Servicios Integrales de Opinión, S.C.	26.60	26.10
Enkoll, S.A. de C.V. en participación conjunta con Berumen y Asociados, S.A. de C.V.	47.63	47.63

STERN



Licitante	Partida 1 Puntuación Técnica (PT)	Partida 2 Puntuación Técnica (PT)
Parametria, S.A. de C.V.	16.70	16.70
Upax GS, S.A. de C.V.	22.70	22.70

Derivado de lo anterior las proposiciones señaladas se desechan al encuadrarse en el supuesto establecido en el numeral 4.2.11.- de la Convocatoria que rige el presente procedimiento, "...será causa de desechamiento: Cuando la proposición técnica no resulte solvente por no haber obtenido el mínimo de 52.5 puntos en la evaluación".

De conformidad con lo establecido en el numeral 5.1 Evaluación de la propuesta técnica, de la convocatoria que rige el presente procedimiento: "...Las proposiciones técnicas que no obtengan al menos 52.5 puntos, serán desechadas y no serán tomadas en cuenta para su evaluación económica." por lo cual no se realiza la evaluación económica de las proposiciones de los licitantes relacionados en el cuadro que antecede.

De conformidad con el artículo 37 fracción II de la LAASSP, se indican los licitantes cuya proposición resulta solvente técnicamente conforme a las razones contenidas en el resultado de la evaluación técnica remitido mediante oficio número 09 52 17 61 / H200-20 / 2019 / 003 de fecha 16 de octubre de 2019, firmado por la Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios, mismos que se adjuntan como parte integrante de la presente acta.

Licitante	Partida 1 Puntuación Técnica (PT)	Partida 2 Puntuación Técnica (PT)
Ipsos, S.A. de C.V.	64.10	65.10
Mendoza Blanco & Asociados, S.C. en participación conjunta con STMKT Target Consulting, S.A. de C.V.	60.63	60.63
Olivares Plata Consultores, S.A. de C.V.	58.30	58.30
Pulso Mercadológico, S.C.	60.63	60.63

La propuesta económica de los licitantes con proposición solvente técnicamente se describe a continuación:

Licitante	Partida 1 Precio unitario Sin IVA	Partida 2 Precio unitario Sin IVA
Ipsos, S.A. de C.V.	\$304.00	\$355.00
Mendoza Blanco & Asociados, S.C. en participación conjunta con STMKT Target Consulting, S.A. de C.V.	\$242.68	\$279.12
Olivares Plata Consultores, S.A. de C.V.	\$213.00	\$230.00
Pulso Mercadológico, S.C.	\$205.00	\$240.00

311. 3-13-77
311. 1-14-77



Para determinar la puntuación que corresponde a la propuesta económica de los licitantes, se utilizó la siguiente formula: -----

$$PPE = MPemb \times 30 / MPI$$

Donde: -----

PPE = Puntuación que corresponde a la Propuesta Económica; -----

MPemb = Precio Unitario ofertado más bajo, y -----

MPI = Monto de la i-ésima Propuesta económica (Precio Unitario); -----

Para efectos del cálculo de la puntuación que corresponde a la propuesta económica, en la **Partida 1** el **Precio Unitario ofertado más bajo** corresponde a la propuesta del licitante: **Pulso Mercadológico, S.C.** con **\$205.00** (Doscientos cinco pesos 00/100 M.N.) sin considerar el IVA. El cálculo se ilustra en la tabla siguiente: -----

Licitante	Partida 1 Precio unitario Sin IVA MPI	PPE = MPemb x 30 / MPI	Partida 1 Asignacion de Puntos PPE
Ipsos, S.A. de C.V.	\$304.00	$205 \times 30 = 6,150$ $6150 / 304 = 20.23$	20.23
Mendoza Blanco & Asociados, S.C. en participación conjunta con STMKT Target Consulting, S.A. de C.V.	\$242.68	$205 \times 30 = 6,150$ $6150 / 242.68 = 25.34$	25.34
Olivares Plata Consultores, S.A. de C.V.	\$213.00	$205 \times 30 = 6,150$ $6150 / 213 = 28.87$	28.87
Pulso Mercadológico, S.C.	\$205.00	$205 \times 30 = 6,150$ $6150 / 205 = 30$	30.00

Para efectos del cálculo de la puntuación que corresponde a la propuesta económica, en la **Partida 2** el **Precio Unitario ofertado más bajo** corresponde a la propuesta del licitante: **Olivares Plata Consultores, S.A. de C.V.** con **\$230.00** (Doscientos treinta pesos 00/100 M.N.) sin considerar el IVA. El cálculo se ilustra en la tabla siguiente: -----

Licitante	Partida 2 Precio unitario Sin IVA MPI	PPE = MPemb x 30 / MPI	Partida 2 Asignacion de puntos PPE
Ipsos, S.A. de C.V.	\$355.00	$230 \times 30 = 6,900$ $6900 / 355 = 19.44$	19.44
Mendoza Blanco & Asociados, S.C. en participación conjunta con STMKT Target Consulting, S.A. de C.V.	\$279.12	$230 \times 30 = 6,900$ $6900 / 279.12 = 24.72$	24.72
Olivares Plata Consultores, S.A. de C.V.	\$230.00	$230 \times 30 = 6,900$ $6900 / 230 = 30$	30.00
Pulso Mercadológico, S.C.	\$240.00	$230 \times 30 = 6,900$ $6900 / 240 = 28.75$	28.75

SH 1210



Para calcular el resultado final de la puntuación que obtuvo cada proposición, se aplicó la siguiente fórmula: -----

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

Dónde: -----

PTj = Puntuación Total de la proposición; -----

TPT = Total de Puntuación asignados a la propuesta Técnica; -----

PPE = Puntuación asignados a la Propuesta Económica. -----

El subíndice "j" representa a las demás proposiciones determinadas solventes como resultado de la evaluación. -----

Partida 1 -----

No.	Licitante	Puntuación Técnica (TPT)	Puntuación Económica (PPE)	Puntuación Total (PTj)
1.-	Ipsos, S.A. de C.V.	64.10	20.23	84.33
2.-	Mendoza Blanco & Asociados, S.C. en participación conjunta con STMKT Target Consulting, S.A. de C.V.	60.63	25.34	85.97
3.-	Olivares Plata Consultores, S.A. de C.V.	58.30	28.87	87.17
4.-	Pulso Mercadológico, S.C.	60.63	30.00	90.63

Partida 2 -----

No.	Licitante	Puntuación Técnica (TPT)	Puntuación Económica (PPE)	Puntuación Total (PTj)
1.-	Ipsos, S.A. de C.V.	65.10	19.44	84.54
2.-	Mendoza Blanco & Asociados, S.C. en participación conjunta con STMKT Target Consulting, S.A. de C.V.	60.63	24.72	85.35
3.-	Olivares Plata Consultores, S.A. de C.V.	58.30	30.00	88.30
4.-	Pulso Mercadológico, S.C.	60.63	28.75	89.38

De conformidad con los artículos 37 fracción IV, y en virtud de que su proposición cumple los requisitos legales, sus propuestas técnicas son solventes y al obtener el resultado en la evaluación combinada de **90.63 puntos**, para la **partida 1**, y **89.38 puntos** para la **partida 2**, así mismo se cuenta con disponibilidad presupuestal de acuerdo a lo establecido en el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal número: **0000417264-2019**, se adjudica el

25 JUL 1960



servicio descrito en el primer párrafo de la presente acta al licitante **Pulso Mercadológico, S.C.** de la forma siguiente: -----

Partida 1 Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional y representatividad nacional, por nivel de atención y delegacional de encuestas cara a cara a personas usuarias (atendidas y no atendidas) de los servicios de salud, en unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel de atención del IMSS. por un monto mínimo de **\$5,438,240.00** (Cinco millones cuatrocientos treinta y ocho mil doscientos cuarenta pesos 00/100 M.N.) antes de incluir el Impuesto al Valor Agregado y un monto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de **\$6,042,580.00** (Seis millones cuarenta y dos mil quinientos ochenta pesos 00/100 M.N.) antes de incluir el Impuesto al Valor Agregado. -

Partida 2 Un levantamiento tipo Muestra con cobertura nacional y representatividad nacional, por modalidad y delegacional, tanto de la modalidad de prestación directa así como de prestación indirecta, dentro de sus cinco esquemas: Esquema Ordinario, Esquema Madres IMSS, Esquema Vecinal Comunitario Único, Esquema de reversión de cuotas y Esquema de Integradora, de encuestas cara a cara a madres, padres o personas autorizadas para entregar o recoger a los niños y niñas usuarios del servicio de guardería que provee el IMSS. por un monto mínimo de **\$4,653,840.00** (Cuatro millones, seiscientos cincuenta y tres mil ochocientos cuarenta pesos 00/100 M.N.) antes de incluir el Impuesto al Valor Agregado y un monto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de **\$5,170,800.00** (Cinco millones, ciento setenta mil ochocientos pesos 00/100 M.N.), antes de incluir el Impuesto al Valor Agregado. -----

De la consulta a la información publicada en el Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet, sobre proveedores y contratistas sancionados o con impedimento para presentar propuestas o celebrar contratos no se encontró al licitante adjudicado. -----

Considerando que de esta forma se aseguran las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para el Instituto. -----

Es importante remarcar que para el ejercicio de los montos adjudicados se deberá guardar estricta relación con los precios unitarios ofertados por el licitante ganador en su proposición económica para cada partida mismas que se anexan como parte integrante de la presente acta. -----

De conformidad con lo establecido en el artículo 37 fracción V, se informa al representante del licitante adjudicado que, a través de la persona que cuente con las facultades para este efecto, deberá presentarse a firmar el contrato correspondiente a más tardar el **6 de noviembre de 2019** en la División de Contratos, sita en la Calle Durango No. 291, Piso 10,

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS



2019
EMILIANO ZAPATA





Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, dentro del horario de 09:30 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas. -----

Se informa a la persona moral adjudicada que deberá entregar en la citada División de Contratos, la Garantía de Cumplimiento de Contrato **dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del mismo.** -----

En cumplimiento a lo establecido por el artículo 37 fracción VI de la Ley, este fallo es emitido por el Lic. Sergio Marcelo Aguilar Esparza, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, Así mismo se indican los responsables de la evaluación de las proposiciones. -----

Evaluación	Servidor Público Responsable
Evaluación técnica	Mtra. María de los Ángeles López Martínez, Titular de la División de Investigación y Estudios de Usuarios, Área Técnica.
Evaluación legal	Lic. Sergio Marcelo Aguilar Esparza, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, Área Contratante.

Por tratarse de una licitación pública electrónica, para efectos de su notificación y en términos del último párrafo del artículo 37 Bis de la Ley, esta acta se difundirá a través de CompraNet en la dirección electrónica: <https://compranet.hacienda.gob.mx> al concluir este acto. También a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes, copia de esta acta en el Tablero de Comunicación ubicado en el 5° piso del inmueble sito en la Calle de Durango No. 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06700, Ciudad de México, en donde se fijará copia de un ejemplar del acta, por un término no menor de cinco días hábiles -----

Cierre del Acta

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este acto, siendo las **12:00** horas, del día de su inicio, esta acta consta de **7 (siete) hojas**, adjuntándose como parte integrante de la misma **657 hojas** correspondientes al resultado de la Evaluación Técnica y su oficio de remisión y **4 (cuatro) hojas** de las propuestas económicas adjudicadas firmando para los efectos legales y de conformidad por los asistentes a este acto, quienes reciben copia de la misma. -----

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social: -----

Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Área Contratante)	 Sergio Marcelo Aguilar Esparza
--	------------------------------------

2019 11 10



GOBIERNO DE
MÉXICO



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Of N° 09-52-17-61/H400/2019/401

ACUSE

Ciudad de México, a 01 de noviembre de 2019

Mtra. María de los Ángeles López Martínez
**Jefa de División de Investigación y
Estudios de Usuarios**
Presente

Como es de su conocimiento, el Instituto Mexicano del Seguro Social por conducto de la Dirección de Planeación Estratégica Institucional y con fundamento en lo dispuesto en los numerales 6, 8.1 y 8.1.3 del Manual de Organización de la Dirección de Planeación Estratégica Institucional (DPEI) requiere realizar un "Servicio de levantamiento de encuestas cara a cara sobre la calidad de la atención y de los servicios proporcionados por las unidades médicas y guarderías del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2019", con el fin de contar con información estratégica, oportuna y confiable para la para la planeación y toma de decisiones desde la Dirección General y las Direcciones Normativas.

Al respecto y derivado de la conclusión del Mtro. Jesús Flores Catarino como titular de la Coordinación de Investigación Estratégica; por instrucciones del Dr. Clicerio Coello Garcés, Titular de la DPEI, se le instruye para que a partir del día 01 de noviembre se encargue de la administración del contrato del servicio mencionado anteriormente.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

Atentamente

Marcela Castro López
Coordinadora Administrativa

Recibi original
01/11/2019

C.c.p. Dr. Clicerio Coello Garcés, Director de Planeación Estratégica Institucional.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



2019

SAN TEXAS