



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

## **Instituto Mexicano del Seguro Social**

Dirección de Administración

Unidad de Adquisiciones

Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios

Coordinación Técnica de Bienes y Servicios

División de Servicios Integrales

Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,  
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México

## **CONVOCATORIA**

**Licitación Pública Electrónica Nacional**

**LA-050GYR988-E16-2021**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO 2021.**

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

## Licitación Pública Electrónica Nacional LA-050GYR988-E16-2021

# CONVOCATORIA

El Instituto Mexicano del Seguro Social a quien en lo sucesivo se le denominará "El IMSS", en cumplimiento a las disposiciones que establecen el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y el Título Segundo "De los Procedimientos de Contratación", Capítulo Primero "Generalidades", Capítulo Segundo "De la Licitación Pública" y los artículos 3 fracción IX, 25, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 27, 28 fracción I, 46 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en lo sucesivo "LAASSP"; y los correlativos de su Reglamento en lo sucesivo "RLAASSP"; el "Acuerdo por el que se expide el Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones" publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 20 de agosto del 2015 y el "Acuerdo por el que se modifica el diverso que expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones", publicados en el DOF el día 19 de febrero de 2016 y 28 de febrero de 2017 respectivamente; y demás disposiciones relativas vigentes aplicables en la materia, a través de la División de Servicios Integrales, ubicada en Calle Durango número 291, piso 4, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, convoca a las personas físicas o morales de nacionalidad mexicana cuya actividad comercial esté relacionada con el servicio a contratar en la presente Convocatoria, conforme al Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Anexos para participar en la presente licitación y que **NO** se encuentren en alguno de los supuestos que se establecen en los artículos 50 y 60 de la LAASSP.

Para participar en la Licitación Pública Electrónica Nacional número LA-050GYR988-E16-2021 para la contratación del "Servicio de Centros de Contacto 2021", bajo los siguientes:

### REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN: ÍNDICE

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b>	<b>7</b>
<b>1. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA.....</b>	<b>11</b>
1.1. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN.....	11
1.2. MEDIO QUE UTILIZARÁ LA LICITACIÓN PÚBLICA Y CARÁCTER DE LA MISMA.....	11
1.3. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA ASIGNADO POR COMPRANET.....	12
1.4. INDICACIÓN DE LOS EJERCICIOS FISCALES PARA LA CONTRATACIÓN.....	12
1.5. IDIOMA EN EL QUE SE PRESENTARÁN LAS PROPOSICIONES.....	13
1.6. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA.....	13
1.7. PROCEDIMIENTO FINANCIADO CON CRÉDITOS EXTERNOS.....	13
1.8. TESTIGO SOCIAL.....	14
<b>2. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN PÚBLICA.....</b>	<b>14</b>
2.1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	14
2.2. AGRUPACIÓN DE PARTIDAS .....	15
2.3. PRECIOS MÁXIMOS DE REFERENCIA.....	15
2.4. NORMAS OFICIALES MEXICANAS, NORMAS MEXICANAS, INTERNACIONALES, REFERENCIA O ESPECIFICACIONES.....	15
2.5 PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES DE LOS BIENES Y SERVICIOS A CONTRATAR.....	15
2.6 CANTIDADES A CONTRATAR.....	16
2.7. TIPO DE CONTRATACIÓN.....	16
2.8. TIPO DE ABASTECIMIENTO.....	16
2.9. MODELO DE CONTRATO.....	16
2.10.1. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO .....	17
2.10.2. TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.....	17
2.10.2.1. RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.....	17
2.10.2.2. TERMINACIÓN ANTICIPADA.....	18
2.10. PENAS CONVENCIONALES .....	18
2.11. DEDUCTIVAS/DEDUCCIONES .....	18
<b>3. FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA.....</b>	<b>19</b>
3.1. REDUCCIÓN DE PLAZOS.....	19
3.2. FECHA, HORA Y LUGAR PARA LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN.....	19
3.3. VISITAS A LAS INSTALACIONES DEL LICITANTE.....	20
3.4. JUNTA DE ACLARACIONES.....	20
3.5. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.....	22
3.6. PROPOSICIONES CONJUNTAS.....	25
3.7. ENVÍO DE UNA SOLA PROPOSICIÓN.....	26
3.8. DOCUMENTACIÓN QUE SE RUBRICARÁ.....	26
3.9. ACTO DE FALLO .....	26
3.10. FIRMA DE CONTRATO .....	27

*Handwritten signature*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-ET6-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

#### 4. REQUISITOS QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR.....28

##### PROPUESTA LEGAL Y ADMINISTRATIVA.....29

4.1. DOCUMENTACIÓN LEGAL-ADMINISTRATIVA.....	29
4.1.1. ACREDITAMIENTO DE PERSONALIDAD JURÍDICA Y DATOS DE NOTIFICACIÓN.....	29
4.1.2. MANIFESTACIÓN DE NACIONALIDAD MEXICANA .....	29
4.1.3. ESCRITO DE LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LAASSP.	29
4.1.4. DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD. ....	29
4.1.5. CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA. ....	30
4.1.6. ESTRATIFICACIÓN DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MIPYMES).....	30
4.1.7. ESCRITO DE NO CONFLICTO DE INTERÉS.....	30
4.1.8. ESCRITO DE ACEPTACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DEL SISTEMA COMPRANET .....	31
4.1.9. INFORMACIÓN RESERVADA Y CONFIDENCIAL.....	31
4.1.10. ESCRITO DE INTEGRIDAD QUE CONOCE LA LEY FEDERAL DE COMPETENCIA ECONÓMICA.	31
4.1.11. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS Y OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES. ....	32
4.1.12. RELACIÓN DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN QUE DEBE PRESENTAR EL LICITANTE. ....	32
4.1.13. AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DE BIENES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.....	32
4.1.14. NOTA INFORMATIVA PARA PARTICIPANTES DE PAÍSES MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO (OCDE).....	32
4.1.15. OPINIONES POSITIVAS DE CUMPLIMIENTO. ....	33
4.2. PROPUESTA TÉCNICA. ....	33
4.2.1 PROPUESTA TÉCNICA. ....	33
4.2.2 LICENCIAS PERMISOS, REGISTROS, CERTIFICADOS O AUTORIZACIONES.....	33
4.2.3 FOLLETOS, CATÁLOGOS, FOTOGRAFÍAS, MANUALES ENTRE OTROS.....	34
4.2.4 ESCRITO DE CONFIDENCIALIDAD.....	34
4.2.5 CARTA DE LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. ....	34
4.2.6. EVALUACIÓN DE PUNTOS Y PORCENTAJES .....	35
4.2.6.1 CURRÍCULUM O CARTA DE RECOMENDACIÓN O CONSTANCIA LABORAL DEL PERSONAL PROPUESTO.....	35
4.2.6.2 TÍTULO O CÉDULA DEL PERSONAL PROPUESTO.....	35
4.2.6.3 CONSTANCIAS DE ACREDITACIÓN DE CURSOS.....	35
4.2.6.4 DIAGRAMAS TÉCNICOS.....	36
4.2.6.5 DECLARACIONES FISCALES.....	36
4.2.6.6 PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS. ....	36
4.2.6.7 PARTICIPACIÓN DE MIPYMES. ....	37
4.2.6.8 POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO.....	37
4.2.6.9 CONTRATOS, CONVENIOS, PEDIDOS U ÓRDENES DE TRABAJO. ....	37
4.2.6.10 METODOLOGÍA.....	38
4.2.6.11 PLAN DE TRABAJO.....	38
4.2.6.12 PLANTILLA Y ORGANIGRAMA. ....	39
4.2.6.13 MATRIZ DE ESCALACIÓN. ....	39
4.2.6.14 CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS. ....	39

8





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

4.3. PROPUESTA ECONÓMICA.....	40
<b>5. CRITERIOS ESPECÍFICOS CONFORME A LOS CUALES SE EVALUARÁN LAS PROPOSICIONES. ....</b>	<b>40</b>
5.1. CRITERIOS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN. ....	41
5.2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA. ....	42
5.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA LEGAL-ADMINISTRATIVA .....	88
5.4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA. ....	89
<b>6. CAUSALES EXPRESAS DE DESECHAMIENTO. ....</b>	<b>90</b>
<b>7. DE LA ADJUDICACIÓN.....</b>	<b>93</b>
<b>8. INCONFORMIDADES.....</b>	<b>95</b>
<b>9. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN, PARTIDA(S), O CONCEPTOS INCLUIDOS EN ÉSTA.....</b>	<b>95</b>
<b>10. DECLARACIÓN DE PROCEDIMIENTO DESIERTO .....</b>	<b>95</b>
<b>11. FORMATOS QUE FACILITARÁN Y AGILIZARÁN LA PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE LAS PROPOSICIONES.....</b>	<b>96</b>
<b>DOCUMENTACIÓN ADJUNTA PROPORCIONADA POR LA DIVISIÓN DE CONTRATOS....</b>	<b>96</b>
<b>12. NOTA INFORMATIVA OCDE.....</b>	<b>97</b>
<b>13. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS Y OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES.....</b>	<b>97</b>
<b>14. AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DE BIENES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.....</b>	<b>99</b>
<b>ANEXO I MANIFESTACIÓN DE INTERÉS EN PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN.....</b>	<b>100</b>
<b>ANEXO III MODELO DE CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA.....</b>	<b>102</b>
<b>ANEXO IV ACREDITAMIENTO DE PERSONALIDAD JURÍDICA Y DATOS DE NOTIFICACIÓN .....</b>	<b>106</b>
<b>ANEXO V MANIFIESTO DE NACIONALIDAD MEXICANA.....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXO VII.....</b>	<b>109</b>
<b>DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD.....</b>	<b>109</b>
<b>ANEXO VIII PROPUESTA ECONÓMICA .....</b>	<b>110</b>
<b>ANEXO IX ESTRATIFICACIÓN DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MIPYMES) .....</b>	<b>111</b>
<b>ANEXO X INFORMACIÓN RESERVADA Y CONFIDENCIAL.....</b>	<b>113</b>
<b>ANEXO XI NOTA OCDE.....</b>	<b>114</b>



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

ANEXO XII ESCRITO DE INTEGRIDAD COMISIÓN FEDERAL DE COMPETENCIA ECONÓMICA.....	117
ANEXO XIII FORMATO DE MANIFESTACIÓN QUE NO DESEMPEÑA EMPLEO, CARGO O COMISIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO O, EN SU CASO, QUE A PESAR DE DESEMPEÑARLO, CON LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO CORRESPONDIENTE NO SE ACTUALIZA UN CONFLICTO DE INTERÉS.....	119
ANEXO XIV RELACIÓN DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN .....	120
ANEXO XV AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DE BIENES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS....	123
ANEXO XVI DOCUMENTACIÓN ADJUNTA PROPORCIONADA POR LA DIVISIÓN DE CONTRATOS.....	126
ANEXO XVII DOCUMENTACIÓN ADJUNTA ÁREA REQUERENTE TÉCNICA.....	127

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de esta Convocatoria, se entenderá por:

1. **Administrador del Contrato:** Servidor(es) Público(s) en quien recae la responsabilidad de administrar y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en el Contrato.
2. **Área Contratante:** La facultada en la dependencia o entidad para realizar procedimientos de contratación a efecto de contratar la prestación del servicio que requiere el IMSS, por lo que para este procedimiento se define como área cotratante a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios (CABCS).
3. **Área Requirente:** Área del Instituto responsable de la administración, operación y control de los recursos que integra el contrato de Centro de Contacto.
4. **Área Técnica:** Área dentro del Instituto responsable de la solicitud, gestión y puesta en marcha de los requerimientos de las Áreas Usuarias del servicio de Centro de Contacto.
5. **Área Usuaria:** Se refiere al área usuaria del IMSS, quien cuenta con las facultades y capacidad normativa para tomar decisiones sobre la operación de esa campaña guiones de atención, guías de calidad, cantidad de operadores y validación de entregables.
6. **CABCS:** Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.
7. **CSITI:** Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.
8. **CompraNet:** Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental, administrado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con dirección electrónica en Internet: <https://compranet.hacienda.gob.mx>
9. **Contrato y/o Instrumento jurídico:** El acuerdo de voluntades para crear o transferir derechos y obligaciones, a través del cual se formaliza la adquisición o arrendamiento de bienes muebles o la prestación de servicios.
10. **Convocatoria:** El documento que contiene los requisitos de carácter legal, técnico y económico con respecto de los servicios objeto de la contratación y las personas interesadas en proveerlos o prestarlos, así como los términos a que se



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

sujetará el procedimiento de contratación respectivo y los derechos y obligaciones de las partes, de conformidad al MAAGMAASSP.

11. **CTBS:** Coordinación Técnica de Bienes y Servicios.
12. **Deducciones:** Son aquellas que se derivan del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el proveedor respecto a las partidas o conceptos que integran el contrato.
13. **DOF:** Diario Oficial de la Federación.
14. **DSI:** División de Servicios Integrales.
15. **Entidad Convocante:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
16. **Escrito Libre:** Documento que deberá cumplir como mínimo con los datos requeridos en la Convocatoria, sin importar el orden y/o ubicación del contenido.
17. **Instituto o IMSS:** Instituto Mexicano del Seguro Social.
18. **ISR:** Impuesto Sobre la Renta.
19. **IVA:** Impuesto al Valor Agregado.
20. **LAASSP o Ley:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
21. **LFCE:** Ley Federal de Competencia Económica.
22. **LFPDPP:** Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
23. **Licitante:** La persona que participe en cualquier procedimiento de licitación pública o bien de invitación a cuando menos tres personas, en términos de lo establecido en el artículo 2, fracción VII de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP).
24. **Medios Remotos de Comunicación Electrónica:** Los dispositivos tecnológicos para efectuar transmisión de datos e información a través de computadoras, líneas telefónicas, enlaces dedicados, microondas y similares.





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

25. **MIPYMES:** Las micro, pequeñas y medianas empresas de nacionalidad mexicana a que hace referencia la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
26. **Norma Institucional:** Documento establecido por consenso y aprobado por un órgano de nivel central que establece, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.
27. **Penas Convencionales:** Son aquellas que se derivan por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega de los bienes y/o servicios, misma que no excederá del monto de la garantía del contrato, y será determinada en función de los bienes y/o servicios no entregados oportunamente.
28. **POBALINES:** Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.
29. **Proveedor:** La persona física o moral que celebre contratos de adquisiciones, arrendamientos o servicios, conforme al artículo 2, fracción VI de la LAASSP.
30. **Puntos y Porcentajes:** Es el mecanismo que preferentemente se debe utilizar, para bienes o servicios de alta especialidad o innovación tecnológica siendo obligatorio su uso; se establecen en la convocatoria rubros y subrubros objeto de la evaluación técnica y económica; la calificación numérica a obtener, y el puntaje o porcentaje mínimo en cada evaluación, adjudicando a quien obtuvo el mayor puntaje o porcentaje como resultado de la evaluación combinada.
31. **Reglamento o RLAASSP:** Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
32. **Resolución Miscelánea Fiscal:** Publicación anual que agrupa y facilita el conocimiento de aquellas reglas y disposiciones generales dictadas por las autoridades fiscales en materia de impuestos, productos, aprovechamientos, contribuciones de mejoras y derechos federales, excepto los de comercio exterior.
33. **SAT:** Servicio de Administración Tributaria.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

34. **SE:** Secretaría de Economía.
35. **Servicio Integral:** Es una alternativa de prestación de servicios por medio de una combinación de servicios y/o bienes relacionados, cuya prestación con base en las necesidades del IMSS se requiere en forma integral.
36. **SFP:** Secretaría de la Función Pública.
37. **SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
38. **Sobre Cerrado:** Cualquier medio que contenga la proposición del licitante, cuyo contenido sólo puede ser conocido en el Acto de Presentación y Apertura de Propositiones, en términos de la LAASSP. En el caso de las proposiciones presentadas a través de CompraNet, los sobres serán generados de conformidad con lo establecido en el artículo 34 de la Ley antes citada.
39. **URG:** Unidad Responsable del Gasto

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

## 1. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA.

### 1.1. Datos generales de identificación.

Entidad convocante: Instituto Mexicano del Seguro Social.

Área contratante: Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.  
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios.  
División de Servicios Integrales.

Área  
Requirente/Solicitante Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.  
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica  
Institucional

Área Técnica Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.  
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica  
Institucional.

Domicilio: Calle Durango número 291, piso 4, Colonia Roma Norte,  
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700,  
Ciudad de México.




Correo electrónico [divser.integrales@imss.gob.mx](mailto:divser.integrales@imss.gob.mx)

Ninguna de las condiciones contenidas en la presente Convocatoria, así como en las proposiciones presentadas por los licitantes podrán ser negociadas.

### 1.2. Medio que utilizará la licitación pública y carácter de la misma.

La presente licitación pública conforme al medio utilizado es **Electrónica**, por lo cual los licitantes deberán participar únicamente a través del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado "CompraNet", de conformidad con lo dispuesto en los artículos **26 Bis** fracción II de la LAASSP y el "Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental, denominado CompraNet", publicado en el DOF el 28 de junio de 2011.

Por lo anterior, para las proposiciones remitidas a través de CompraNet deberán emplearse los medios de identificación electrónica que establezca la Secretaría de

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Hacienda y Crédito Público (SHCP), los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Lo anterior conforme a lo establecido en los párrafos penúltimo y último del artículo 27 de la LAASSP y 50 de su Reglamento, así como los numerales 14 y 16 del "ACUERDO por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet", publicadas en el DOF el 28 de junio de 2011, y el Manual de Unidades Compradoras publicado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El carácter del presente procedimiento de contratación es Nacional, en términos de lo establecido en el artículo 28, fracción I de la LAASSP.

Por lo anterior, aquellos interesados en participar en la presente licitación que requieran asesoría o presenten situaciones particulares sobre el manejo y uso del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet, deberán dirigirse al personal responsable de dicho sistema; los datos del contacto podrán ser localizados en la página web: <https://compranet.hacienda.gob.mx>.

### 1.3. Número de identificación de la convocatoria a la licitación pública asignado por CompraNet.

A la presente Convocatoria el Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet, le asignó el siguiente número de identificación: **LA-050GYR988-E16-2021**.

### 1.4. Indicación de los ejercicios fiscales para la contratación.

La presente contratación comprenderá el ejercicio fiscal 2021, de acuerdo a lo siguiente:

- La vigencia del contrato será a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2021
- El plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2021.

El licitante deberá entregar el día natural siguiente a la notificación del fallo el plan de trabajo correspondiente para su validación por parte del área técnica.





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

La implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como capacitación, será de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices, por lo que durante este plazo no habrá erogación de recursos por parte del Instituto.

El ejercicio del gasto del recurso presupuestal será a partir de que el licitante inicie con la operación del servicio, es decir una vez concluido el plazo indicado en el párrafo que antecede.

Los tiempos propuestos consideran que en experiencias del propio Instituto, el proceso de instalación de los enlaces de fibra óptica para los servicios de telecomunicaciones, el desarrollo de las interfaces entre los sistemas del licitante hacia los sistemas del IMSS (por ejemplo, la consulta de vigencia de derechos a través del sistema Acceder), los tiempos de capacitación del personal del licitante y las pruebas funcionales a los sistemas del licitante ganador que se interconectan con sistemas IMSS, deberán iniciarse una vez notificado el fallo del procedimiento de contratación correspondiente, por lo que el IMSS iniciará las actividades necesarias para proveer la capacitación al personal del licitante adjudicado y verificará que los procesos de habilitación de soluciones y la funcionalidad para la prestación del servicio habilitada por parte del licitante, sean acordes a lo solicitado por cada campaña y lo especificado en el documento Anexo Técnico y Apéndices.

#### 1.5. Idioma en el que se presentarán las proposiciones.

Las proposiciones deberán presentarse en idioma **español**, así como los anexos y documentos que presente en su proposición técnica; en caso de estar en idioma diferente al español, deberá proporcionar la traducción simple al español, sin que altere, modifique o distorsione el contenido y/o alcance del documento traducido, en el entendido de que la traducción podrá contener únicamente las páginas, secciones y/o párrafos que soporten sus proposiciones.

#### 1.6. Disponibilidad presupuestaria.

El Instituto Mexicano del Seguro Social cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo No. 0000206670-2021, emitido por la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central adscrita a la Coordinación Técnica de Gestión Presupuestaria de fecha 22 de junio de 2021, lo anterior con fundamento en el párrafo primero del artículo 25 de la LAASSP.

#### 1.7. Procedimiento financiado con créditos externos.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

Para el presente procedimiento de contratación, no aplicará el financiamiento con créditos externos, descrito en el artículo 39, fracción I, inciso g) del Reglamento de la LAASSP.

### 1.8. Testigo Social.

Para el presente procedimiento de contratación, no aplicará el atestiguamiento del Testigo Social, descrito en el artículo 26 Ter de la LAASSP.

## 2. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN PÚBLICA.

### 2.1. Objeto de la contratación.

Se requiere contratar el Servicio de Centros de Contacto, para el ejercicio 2021, conforme a la descripción, requisitos y cantidades a contratar, mismas que se encuentran especificadas en:

- a. Anexo Técnico.
- b. Términos y Condiciones, y
- c. Apéndices:
  - I. Campaña Derechohabiente, Contribuyente, Banco de Sangre;
  - II. Campaña Cita Médica;
  - III. Campaña Cobranza y Servicios DIR;
  - IV. Campaña Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC);
  - V. Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos (MST);
  - VI. Campaña Planificatel;
  - VII. Campaña Pensionado;
  - VIII. Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos;
  - IX. Campaña Velatorios;
  - X. Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI;
  - XI. Campaña Código Infarto CMN La Raza;
  - XII. Campaña de Bienestar Social;
  - XIII. Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas;
  - XIV. Campaña Orientación Médica Telefónica;
  - XV. Campaña de Confirmación de citas de 2º nivel;
  - XVI. Campaña Guarderías;
  - XVII. Campaña Consulta Digital;
  - XVIII. Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS;
  - XIX. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales;

Las condiciones contenidas en la presente Convocatoria del procedimiento de Licitación y en las proposiciones presentadas por los licitantes no podrán ser



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

negociadas, de conformidad con lo previsto en el séptimo párrafo del artículo 26 de la LAASSP.

## 2.2. Agrupación de partidas

Para el presente procedimiento no se tiene prevista la agrupación de partidas, ya que la adjudicación se realizara por **partida**, lo anterior con fundamento en el artículo 39 fracción II inciso **b)** del Reglamento de la LAASSP.

## 2.3. Precios Máximos de Referencia

No aplica.

## 2.4. Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas, Internacionales, Referencia o Especificaciones.

El licitante deberá considerar que el servicio que oferte cumpla con las especificaciones del Servicio CCIMSS descritas en el Anexo Técnico y los apéndices correspondientes a cada campaña que lo integran.

Asimismo, deberá contar con las certificaciones siguientes:

- ISO 27001, es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.
- ISO 27001:2013, para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.
- ISO 9001:2015, en los procesos de centros de contacto.

## 2.5 Pruebas que permitan verificar el cumplimiento de las especificaciones de los bienes y servicios a contratar.

Para el presente procedimiento de contratación, no aplicará la realización de pruebas señaladas en la fracción **X** del artículo 29 de la LAASSP.



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

## 2.6 Cantidades a contratar

El contrato derivado del presente procedimiento será abierto, de acuerdo al presupuesto establecido por el instituto.

## 2.7. Tipo de contratación.

La modalidad de contratación de este servicio, se realizará bajo el esquema de contrato abierto estableciéndose el presupuesto mínimo y máximo, de conformidad con los artículos 47 de la LAASSP y 85 de su Reglamento.

<b>Presupuesto mínimo incluye el Impuesto al Valor Agregado</b>	<b>Presupuesto máximo incluye el Impuesto al Valor Agregado</b>
\$36,800,000.00 (treinta y seis millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.)	\$92,000,000.00 (noventa y dos millones de pesos 00/100 M.N.)

## 2.8. Tipo de Abastecimiento.

Se adjudicará el 100% de la totalidad del requerimiento a un solo licitante de conformidad con lo establecido en el artículo **36 Bis** fracción I de la LAASSP.

## 2.9. Modelo de contrato

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos **29** fracción **XVI** de la LAASSP y **39** fracción II inciso i) de su Reglamento, se adjunta en la presente Convocatoria, el **"MODELO DE CONTRATO"**, relacionado en el **ANEXO XVI "DOCUMENTACIÓN ADJUNTA PROPORCIONADA POR LA DIVISIÓN DE CONTRATOS"**, para formalizar los derechos y obligaciones que se deriven de la presente licitación, al cual estarán obligados los licitantes que resulten adjudicados, mismo que fue elaborado por la División de Contratos de conformidad con el numeral **5.4.10** de las POBALINES vigentes en el IMSS.

Se informa que los contratos serán elaborados y formalizados en la División de Contratos en Nivel Central, con el licitante al que se le haya adjudicado el servicio.

En caso de discrepancia en el contenido del contrato en relación con la Convocatoria, prevalecerá lo estipulado en esta última, así como el resultado de la Junta de Aclaraciones, de conformidad con lo señalado en el penúltimo párrafo del artículo **45** de la LAASSP.

8





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

### 2.10.1. Garantía de cumplimiento de contrato

El prestador de servicios, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato, deberá presentar la garantía de cumplimiento dentro de los diez días naturales siguientes a la fecha de firma del contrato, en términos del artículo 48 de la LAASSP, la cual será **divisible** y será a través de una fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del presupuesto máximo del contrato adjudicado establecido en el contrato, sin considerar el I.V.A., las cuales se constituirán en términos del artículo 49 de la LAASSP.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato, se liberará mediante autorización por escrito del administrador del contrato designado por parte del IMSS, siempre y cuando el prestador de los servicios haya cumplido a satisfacción con todas las obligaciones contractuales.

Se adjunta el “**MODELO DE FIANZA**”, mismo que fue elaborado por la División de Contratos, relacionado en el **ANEXO XVI** “DOCUMENTACIÓN ADJUNTA PROPORCIONADA POR LA DIVISIÓN DE CONTRATOS”.

### 2.10.2. Terminación de la relación contractual

#### 2.10.2.1. Rescisión administrativa del contrato.

De conformidad con el apartado 5.6 de las POBALINES vigentes en el IMSS, cuando el licitante adjudicado incumpla total o parcialmente con cualquiera de las obligaciones establecidas en esta Convocatoria y/o en el contrato correspondiente y sus respectivos anexos, se procederá a la rescisión administrativa del mismo sin necesidad de Declaración Judicial previa, de conformidad a lo establecido en el artículo 54 de la LAASSP y numeral 4.3.5 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que se lleve a cabo la rescisión de alguno (s) de los contratos derivados de la presente licitación, el/los Administradores de Contrato, deberán remitir cualquier información relacionada con la rescisión y/o terminación anticipada al Área Requiriente, para los efectos a que haya lugar.

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 2.10.2.2. Terminación anticipada

El IMSS en su caso, dará por terminado anticipadamente el 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 la prestación del servicio objeto del contrato y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría un daño o perjuicio al IMSS o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al instrumento jurídico con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública, de conformidad con el artículo 54 Bis de la LAASSP.

En caso de que se lleve a cabo la terminación anticipada de alguno (s) de los contratos derivados de la presente licitación, el/los Administradores de Contrato, deberán remitir cualquier información relacionada con la rescisión y/o terminación anticipada al Área Requiriente, para los efectos a que haya lugar.

#### 2.10. Penas Convencionales

Se realizarán de conformidad con lo indicado en el documento adjunto a la Convocatoria denominado **"TÉRMINOS Y CONDICIONES"**, en su apartado **"12. Penas convencionales y deductivas"**, el cual forma parte de la presente Convocatoria, por atraso en la prestación del servicio de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la LAASSP, numeral 5.5.8 y 5.5.8.1 de las "POBALINES" en el IMSS vigentes.

En caso de que se lleve a cabo la aplicación de penas convencionales el o los Administradores del Contrato, deberán remitir cualquier información relacionada con dicha aplicación al Área Requiriente, para los efectos a que haya lugar.

#### 2.11. Deductivas/Deducciones

Se realizarán de conformidad con lo indicado en el documento adjunto a la Convocatoria denominado **"TÉRMINOS Y CONDICIONES"**, en su apartado **"12. Penas convencionales y deductivas"**, el cual forma parte de la presente Convocatoria; de conformidad con lo establecido en el artículo 53 Bis de la LAASSP, numerales 5.5.8 y 5.5.8.1 de las "POBALINES" en el IMSS vigentes.

En caso de que se lleve a cabo la aplicación deductivas/deducciones, el o los Administradores del Contrato, deberán remitir cualquier información relacionada con dicha aplicación al Área Requiriente, para los efectos a que haya lugar.

8

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b>  	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA.

#### 3.1. Reducción de Plazos.

Para el presente procedimiento de contratación **no habrá Reducción de Plazos** de acuerdo a lo previsto en el artículo **32** de la LAASSP y **43** de su Reglamento.

#### 3.2. Fecha, hora y lugar para los actos de la licitación.

EVENTOS	FECHA	HORA	MEDIO DE PARTICIPACIÓN
Publicación Convocatoria	06 de agosto de 2021		Los actos se realizarán de conformidad con lo establecido en el artículo 26 Bis, fracción II de la LAASSP, a través del Sistema Electrónico Información Pública gubernamental denominado CompraNet.  Al tratarse de una licitación pública electrónica, los licitantes únicamente podrán participar en los actos a través de ese medio.
Junta de Aclaraciones	13 de agosto de 2021	11:00	
Acto de Presentación y Apertura de Propositiones.	23 de agosto de 2021	11:00	
Acto de Fallo	06 de septiembre de 2021	17:00	
Visitas a las instalaciones Institucionales del IMSS	No aplica		
Fecha de formalización de Contrato.	Dentro de los 15 días naturales posteriores a la notificación del fallo.		

No se omite señalar que con fundamento en el artículo **26** de la LAASSP, a los actos del procedimiento de licitación pública podrá asistir cualquier persona en calidad de observador, bajo la condición de registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos.

Los observadores que ingresen a las instalaciones del Instituto, deberán cumplir con las medidas de seguridad implementadas, además de aquellas medidas de prevención relacionadas con el virus SARS-Cov2; aquellos que no se apeguen a su cumplimiento, les será denegado el acceso al inmueble o al evento que se realice.



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3.3. Visitas a las instalaciones del Licitante.

El Instituto, durante la evaluación de las propuestas, realizará una visita al(los) inmueble(s) propuestos por el licitante, a efecto de verificar el cumplimiento de los requerimientos de las instalaciones de acuerdo con los numerales 7, inciso b) y 21 del Anexo Técnico, por lo que la información plasmada en su oferta deberá coincidir con la infraestructura instalada para brindar el servicio objeto del presente documento, por lo que el Instituto determinará la existencia, en su caso, de desviaciones entre la infraestructura ofertada y la instalada.

Cuando como resultado de la visita que el Instituto realice al inmueble propuesto por el licitante, detecte que los datos asentados en la proposición presentada por el licitante no corresponden con la infraestructura instalada para brindar el servicio, se desechará la propuesta.

Las visitas a los inmuebles propuestos por los licitantes se llevarán a cabo conforme al programa que será publicado en CompraNet, tres días naturales posteriores a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.

La verificación se hará constar en el Acta Administrativa elaborada por el personal designado por el Instituto, en la cual se asentarán los datos correspondientes a la propuesta.

### 3.4. Junta de Aclaraciones.

La Junta de Aclaraciones se llevará a cabo conforme a lo dispuesto en los artículos **33 Bis** de la LAASSP, **45** y **46** del Reglamento, por lo que los licitantes que manifiesten su interés en participar en la licitación pública deberán enviar un escrito, por sí o en representación de un tercero, de acuerdo con el **Anexo I "MANIFESTACIÓN DE INTERÉS EN PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN"** que se adjunta para tal efecto, con el cual serán considerados como licitantes y tendrán derecho a formular solicitudes de aclaración utilizando para tal caso el **Anexo II "FORMATO DE SOLICITUD DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA"** de la presente Convocatoria, mismo que deberá ser legible; en caso de presentar solicitudes de aclaración ilegibles, serán desechadas.

Con el objeto de agilizar la Junta de Aclaraciones se solicita a los licitantes remitir las aclaraciones en **formato Excel**, a través del sistema CompraNet, por tratarse de una licitación pública electrónica.

Las solicitudes de aclaración deberán plantearse de manera concisa y estar directamente vinculadas con los apartados contenidos en la convocatoria a la Licitación Pública, indicando el numeral o apartado específico con el cual se relaciona.

*J*





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

Las solicitudes que no cumplan con los requisitos señalados, podrán ser desechadas por la convocante, asimismo se deberán agrupar por temas técnicos y administrativos para su análisis y respuesta.

El plazo para enviar dichas solicitudes junto con el escrito de interés en participar, será a más tardar veinticuatro horas antes de la fecha y hora en que se realice la Junta de Aclaraciones, de conformidad con lo establecido en el artículo **33 Bis** de la LAASSP.

La Convocante abrirá la bóveda de CompraNet 24 horas previas a la fecha de la celebración de la junta de aclaraciones para verificar si llegaron solicitudes de aclaración y el escrito en el que expresen su interés en participar en la Licitación, por si o en representación de un tercero.



El día de la celebración de la junta de aclaraciones se volverá a abrir la bóveda para verificar si llegaron solicitudes de aclaración posteriores a la hora de la apertura de la bóveda indicada en el párrafo anterior, las cuales no serán contestadas al no cumplir con el tiempo estipulado en el artículo **33 Bis** de la LAASSP y solamente se responderán las solicitudes de aclaración que hayan llegado por CompraNet, que se hayan recibido en el tiempo y forma establecidos con anterioridad.

Cuando en razón del número de solicitudes recibidas o algún otro factor no imputable a la convocante y que sea acreditable, el servidor público que presida la Junta de Aclaraciones informará a los licitantes si éstas serán enviadas conforme lo programado o si se suspenderá la sesión para reanudarla en hora o fecha posterior a efecto de que se remitan las respuestas en forma.

Con el envío de las respuestas a que se refiere el párrafo anterior, la convocante informará a los licitantes, atendiendo al número de solicitudes de aclaración contestadas, el plazo que estos tendrán para formular las preguntas que consideren necesarias en relación a las respuestas remitidas.

Dicho plazo no podrá ser inferior a seis ni superior a cuarenta y ocho horas conforme al artículo **46**, fracción II del RLAASSP. Una vez recibidas las preguntas a las respuestas otorgadas por la convocante, ésta informará a los licitantes el plazo máximo en el que enviará las contestaciones correspondientes.

De conformidad con lo establecido en el artículo **33** de la LAASSP la precisiones formuladas por el IMSS, las solicitudes de aclaraciones realizadas por los licitantes y las respuestas del IMSS derivadas de esta junta se asentarán en el acta respectiva y

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

formarán parte de la Convocatoria de la Licitación, y deberán ser consideradas por los licitantes en la elaboración de su proposición; se levantará el acta correspondiente, la cual será firmada por los servidores públicos presentes, así mismo se les entregará copia simple de la misma y de los anexos que se deriven de ésta.

El acta se pondrá a partir de esa fecha a disposición de los que no hayan asistido, para efectos de su notificación; asimismo, podrán ser consultados en CompraNet, en la dirección electrónica <https://compranet.hacienda.gob.mx>

### **3.5. Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.**

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público operará y se encargará del sistema de certificación de los medios de identificación electrónica que utilicen las dependencias, entidades o los licitantes y será responsable de ejercer el control de estos medios, salvaguardando la confidencialidad de la información que se remita por esta vía.

Las proposiciones se recibirán a través de CompraNet, de conformidad a lo dispuesto en el *"Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental, denominado CompraNet"* y el soporte documental deberá remitirse de forma legible en formato PDF (utilizar alta resolución), formato imagen o equivalente. En caso de comprimir archivos, no deberá depender de otro (s) programa (s) y/o procedimiento (s) para realizar la apertura de los mismos.

Asimismo en caso de que los parámetros establecidos en CompraNet fueran insuficientes para cargar la información requerida, se habilitará en el propio Sistema CompraNet el apartado denominado "Anexos Genéricos", por lo que de ser el caso es necesario se referencié claramente la documentación que se cargue en dicho apartado.

La documentación técnica, legal y económica que integre la proposición remitida a través de CompraNet, se deberán emplear los medios de identificación electrónica en sustitución de la firma autógrafa, lo anterior de conformidad con lo señalado en la fracción II del artículo 26 Bis, el último párrafo del artículo 27 de la LAASSP y el primer párrafo del artículo 50 del RLAASSP.

De conformidad con el artículo 50 del RLAASSP, las proposiciones presentadas deberán estar foliadas en todas y cada una de las hojas, se numerarán de manera individual la propuesta técnica y la propuesta económica, así como la documentación legal administrativa junto con el resto de los documentos que entregue el licitante.



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

Por ejemplo, la propuesta técnica del 1 al folio "n", la propuesta económica del 1 al folio "n", y la documentación legal administrativa del 1 al folio "n".

De igual forma se verificara que los licitantes en cumplimiento al artículo 29, fracción VI, de la LAASSP, presenten el **Anexo IV** el cual será suscrito **Bajo Protesta de Decir Verdad**, donde se manifieste que se cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, sin que resulte necesario acreditar su personalidad jurídica.

A la hora señalada para la celebración de este acto, se cerrará el recinto y no se permitirá la entrada a ningún observador y se desarrollará de la siguiente forma:

- a) El servidor público del Instituto facultado para presidir el acto, declarará su inicio y será la única persona facultada para tomar todas las decisiones durante su realización.
- b) Se darán a conocer los servidores públicos participantes, y en su caso, de los observadores asistentes al acto.
- c) Una vez iniciado el acto se ingresará a CompraNet para verificar el envío de proposiciones por medios remotos de comunicación electrónica.
- d) Se procederá a la apertura de los sobres generados mediante el sistema, en el supuesto de que durante el acto de presentación y apertura de proposiciones, por causas ajenas a la voluntad de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público como dependencia administradora de la plataforma o de la Convocante, no sea posible abrir los sobres que contengan las proposiciones enviadas por CompraNet, el acto se reanudará a partir de que se restablezcan las condiciones que dieron origen a la interrupción, salvo lo previsto en el numeral 29 del "ACUERDO por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet" el cual contempla lo siguiente:

*"29.- Las dependencias y entidades, a través de la Unidad Compradora, recabarán de los licitantes su aceptación de que se tendrán como no presentadas sus proposiciones y, en su caso, la documentación requerida por la Unidad Compradora, cuando el archivo electrónico en el que se contengan las proposiciones y/o demás información no pueda abrirse por tener algún virus informático o por cualquier otra causa ajena a la dependencia o entidad."*

8



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

Se precisa que una vez recibidas las proposiciones a través de CompraNet en la fecha y hora establecidas, éstas no podrán retirarse o dejarse sin efecto, por lo que deberán considerarse vigentes dentro del procedimiento de contratación y hasta su conclusión, de resultar adjudicado deberán estar vigentes durante la vigencia del contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de presentarse alguna inconformidad o cualquier medio de impugnación derivados del procedimiento de contratación, la cotización estará vigente hasta en tanto ésta no sea resuelta.

- e) Acto seguido, en presencia de los que asistan al acto, de acuerdo a lo señalado en los artículos **47** y **48** del RLAASSP y se hará constar la documentación presentada en el formato de recepción de los documentos que integran la propuesta conforme al **Anexo XIV "RELACIÓN DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN"**, sin entrar al análisis de su contenido, el cual se efectuará posteriormente durante el proceso de evaluación de proposiciones, por lo que en términos de la fracción III del mencionado artículo **48** del RLAASSP, no se podrá desechar ninguna propuesta durante este acto.
- f) El Instituto conforme al artículo **35** fracción III de la LAASSP, levantará el acta correspondiente que servirá de constancia de la celebración del acto de presentación y apertura de proposiciones, se hará constar el importe total de la partida de las proposiciones presentadas, asimismo se señalará lugar, fecha y hora en que se dará a conocer el fallo de la Licitación.

El acta será firmada por los asistentes, a los cuales se les entregará copia simple de la misma.

- g) El acta correspondiente al acto de presentación y apertura de proposiciones, se difundirá a través de CompraNet al concluir el mismo, para efectos de su notificación en términos de lo dispuesto en el último párrafo del artículo **37 Bis** de la LAASSP.

El medio del presente procedimiento de contratación será electrónico, por lo que no se recibirán proposiciones de forma presencial y/o enviadas a través del servicio postal o de mensajería.





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

### 3.6. Propositiones conjuntas.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 34 de la LAASSP, serán aceptadas proposiciones conjuntas, siempre y cuando éstas cumplan con lo establecido en el artículo 44 del RLAASSP.

Las personas interesadas podrán agruparse para presentar una proposición, para tal efecto deberán cubrir los siguientes requisitos:

1. Los escritos señalados a continuación, deberán ser presentados de manera individual por cada integrante.
  - a) Acreditamiento de personalidad jurídica y datos de notificación. (Anexo IV)
  - b) En su caso Manifestación de Nacionalidad Mexicana (Anexo V)
  - c) Escrito de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP (Anexo VI),
  - d) Declaración de Integridad (Anexo VII)
  - e) Estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, en su caso (Anexo IX).
2. Uno de los integrantes podrá presentar el escrito mediante el cual se manifieste el interés en participar en la junta de aclaraciones.
3. Los integrantes deberán celebrar en términos de la legislación aplicable un convenio, en el cual se establezcan con precisión los siguientes aspectos, de conformidad con el **Anexo III "MODELO DE CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA"** de la presente Convocatoria, o en cualquier instrumento siempre que cumpla con los requisitos de los artículos 34 de la LAASSP y 44 del RLAASSP:
  - a) Nombre, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes de las personas integrantes, señalando, en su caso, los datos de los instrumentos públicos con los que se acredita la existencia legal de las personas morales y, de haberlas, sus reformas y modificaciones así como el nombre de los socios que aparezcan en éstas;



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

- b) Nombre y domicilio de los representantes de cada una de las personas agrupadas, señalando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación;
- c) Designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la proposición y con el procedimiento de Licitación Pública.
- d) Descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, y;
- e) Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, en forma solidaria o mancomunada, para efectos del procedimiento de contratación y del contrato, en caso de que se les adjudique el mismo.

### 3.7. Envío de una sola proposición.

Los licitantes sólo podrán presentar una proposición por la partida única en el presente procedimiento de contratación, ya sea por sí mismo, o como integrante de una proposición conjunta.

### 3.8. Documentación que se rubricará.

Atendiendo al volumen de la documentación recibida, serán rubricadas por los servidores públicos que asistan al acto de presentación y apertura de proposiciones, las proposiciones económicas y la relación de entrega de documentación. **Anexo VIII y XIV.**

En todo caso, la totalidad de los archivos se almacenarán en medios ópticos de almacenamiento, uno para ser entregados al área técnica y requirente y otro para que obre en el expediente.

### 3.9. Acto de Fallo

El Fallo se emitirá de conformidad con el artículo 37 de la LAASSP, en la fecha y hora establecida en el numeral 3.2 **"FECHA, HORA Y LUGAR PARA LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN"** del apartado 3 **"FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA"** de la presente Convocatoria, se llevará a cabo conforme lo siguiente:



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

- a) El servidor público del IMSS facultado para presidir el fallo, declarará el inicio del acto.
- b) Se dará a conocer el fallo de la Licitación a los observadores registrados, servidores públicos y a todas aquellas personas asistentes, el cual contendrá la información referida en el artículo 37 de la LAASSP.
- c) El servidor público del IMSS levantará el acta de notificación de fallo de la Licitación, misma que será firmada por los servidores públicos presentes, se les entregará copia simple del acta y en su caso, de los anexos correspondientes.

En caso de que en la fecha originalmente prevista el fallo no se pueda emitir, este podrá ser diferido hasta por veinte días naturales contados a partir de la fecha señalada para tal efecto en el Acta de Presentación y Apertura de Propositiones.

Al finalizar cada evento (Junta de aclaraciones, Presentación y Apertura de Propositiones y Notificación de Fallo), se colocará copia del acta y sus respectivos anexos para efectos de notificación y a disposición de los licitantes, por un término no menor de cinco días hábiles posteriores a cada acto en el pizarrón de avisos ubicado en el 4º Piso del inmueble sito en Calle Durango Número 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06700, Ciudad de México, siendo responsabilidad exclusiva de los licitantes acudir a enterarse de su contenido y en su caso obtener copia de dichas actas en la División de Servicios Integrales ubicada en el domicilio antes citado, durante el mismo plazo señalado con anterioridad en un horario de 09:00 a 14:00 horas en días hábiles.

Asimismo, las actas correspondientes se difundirán en CompraNet. Este procedimiento sustituye a la notificación personal.

Los licitantes presentarán sus proposiciones por medios remotos de comunicación electrónica y aceptarán que se tendrán por notificados de las actas que se levanten, cuando éstas se encuentren a su disposición a través de CompraNet, en la dirección electrónica <https://compranet.hacienda.gob.mx>, al concluir cada evento, sin menoscabo de que puedan acudir a recoger las actas en el domicilio de la Convocante.

### 3.10. Firma de Contrato

El licitante adjudicado deberá firmar los contratos, dentro de los 15 días naturales siguientes al de la notificación del fallo.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

Para lo cual, deberá acudir a la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291, piso 10, Colonia Roma Norte, C.P. 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México. Se podrá anticipar la firma del contrato a petición por escrito del licitante adjudicado y autorización de la División de Contratos.

Para tal efecto, deberá presentar en la División de Contratos dentro de los 3 (tres) días hábiles posteriores a la notificación del fallo, los documentos que se indican en el **ANEXO XVI "DOCUMENTACIÓN ADJUNTA PROPORCIONADA POR LA DIVISIÓN DE CONTRATOS"**, establecido por la División de Contratos, así como actualizar sus datos en el registro interno de proveedores del IMSS, a cargo de la División de Investigación de Mercados de Adquisiciones y Arrendamientos, ubicada en Calle Durango 291, Piso 7, ala Sinaloa, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06700, en la Ciudad de México.

#### 4. REQUISITOS QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR

Con fundamento en los artículos **26 Bis** fracción II y **34** de la LAASSP, el licitante deberá remitir a través del Sistema CompraNet, la documentación legal, su propuesta técnica y económica firmada con la firma electrónica avanzada que emite el SAT. En caso de propuestas conjuntas, la proposición deberá ser firmada electrónicamente por aquel consorciado designado en el convenio como representante común.

La falta de firma electrónica en la documentación legal, propuesta técnica y/o económica será motivo de desechamiento, pues afecta la solvencia de la misma.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo **50** del Reglamento, el licitante deberá foliar cada uno de los documentos que integren la proposición y aquéllos distintos a ésta, en todas y cada una de las hojas que los integren. Al efecto, se deberán numerar de manera individual la propuesta técnica, económica y legal-administrativa, así como el resto de los documentos que entregue el licitante, y por ser una licitación electrónica, podrá enviarse en varios archivos electrónicos.

Por ejemplo, la propuesta técnica del 1 al folio "n", la propuesta económica del 1 al folio "n", y la documentación legal administrativa del 1 al folio "n".

Sólo la falta absoluta de folio será causa de desechamiento, cuando esta circunstancia impide llevar a cabo su evaluación y por tanto, afecte la solvencia de la proposición.

*J*





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

## Propuesta Legal y Administrativa.

### 4.1. Documentación legal-administrativa

Los licitantes deberán presentar en papel preferentemente membretado y firmado por su Representante Legal, Apoderado Legal o persona facultada para ello la documentación legal-administrativa, misma que deberá estar foliada en cada una de sus fojas de manera consecutiva.

La documentación legal-administrativa enviada a través de CompraNet podrá ser presentada en formato PDF (utilizar alta resolución), formato imagen o equivalente. En caso de comprimir archivos, no deberá depender de otro (s) programa (s) y/o procedimiento (s) para realizar la apertura de los mismos.

### DOCUMENTOS QUE AFECTAN LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN Y MOTIVARÁ SU DESECHAMIENTO. (Numerales 4.1.1 al 4.1.6)

#### 4.1.1. Acreditamiento de Personalidad Jurídica y datos de notificación.

Escrito **Bajo Protesta de Decir Verdad**, en el que manifieste que cuenta con facultades suficientes para comprometerse y suscribir las proposiciones por sí o por su representada, sin que sea necesario presentar su acta constitutiva. **Anexo IV.**

#### 4.1.2. Manifestación de Nacionalidad Mexicana

En su caso, escrito firmado por el representante legal en el que manifieste, **Bajo Protesta de Decir Verdad**, que la empresa licitante que representa es de nacionalidad mexicana, **Anexo V.**


#### 4.1.3. Escrito de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP.

Escrito **Bajo Protesta de Decir Verdad**, que no se ubica en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP, de acuerdo con el **Anexo VI** de la Convocatoria.

#### 4.1.4. Declaración de Integridad.

Declaración de integridad, en la que el licitante manifieste, **Bajo Protesta de Decir Verdad**, que la empresa que representa se abstendrá por sí misma o a través de interpósita persona, de adoptar conductas para que los servidores públicos, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento u otros aspectos que le otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes, asimismo que dicha empresa por sí misma o por interpósita persona, se abstendrá de llevar a cabo cualquier acto que implique trasgresión a las disposiciones de la LAASSP y su Reglamento; así como a lo dispuesto en general por la Ley Federal de Competencia Económica. Que en caso de resultar adjudicado se obliga a liberar al

8

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

IMSS de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional, conforme al **Anexo VII** de la Convocatoria.

#### 4.1.5. Convenio de participación conjunta.

En caso de presentar propuesta conjunta, cada una de las personas agrupadas deberá presentar en forma individual los siguientes escritos:

1. Acreditamiento de personalidad jurídica y datos de notificación (**Anexo IV**),
2. Manifestación de Nacionalidad Mexicana (**Anexo V**)
3. Escrito de los supuestos establecidos en los artículos **50** y **60** de la LAASSP (**Anexo VI**),
4. Declaración de Integridad (**Anexo VII**), y
5. En su caso Estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas (**Anexo IX**).

En caso de que se presente proposición conjunta, y no se presente el convenio de participación conjunta o bien el mismo no cumpla con los requisitos establecidos, afecta la solvencia de la propuesta y motivará su desechamiento.

En caso de que el licitante no se ubique dentro de este supuesto podrá integrar a su proposición el **Anexo III** con la leyenda "No aplica" u omitir la entrega del mismo, en consecuencia no será considerado como causal de desechamiento.

#### 4.1.6. Estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES).

Escrito **Bajo Protesta de Decir Verdad**, que el licitante cuenta con el carácter de micro, pequeña o mediana empresa, de acuerdo con el **Anexo IX** de la Convocatoria, sin embargo, tendrá la opción de presentar un escrito libre en el cual manifieste algún otro tipo de sector o estratificación al cual pertenezca.

En caso de que el licitante no se ubique dentro de la estratificación de MIPYME, deberá integrar a su proposición el **Anexo IX**; con el cual manifieste que no le aplica.

**La falta de algún documento que afecta la solvencia de la proposición legal-administrativa y motivara su desechamiento.**

**DOCUMENTOS QUE NO AFECTAN LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN. (Numerales 4.1.7 al 4.1.14)**

#### 4.1.7. Escrito de no conflicto de Interés.

A fin de dar cumplimiento al artículo **49** fracción **IX** de la Ley General de Responsabilidades Administrativas donde manifieste bajo protesta de decir verdad

Y



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. **Anexo XIII**

#### 4.1.8. Escrito de aceptación de las disposiciones del Sistema CompraNet

**Escrito libre** en el que manifieste su aceptación de que se tendrán como no presentadas sus proposiciones y, en su caso, la documentación requerida, cuando el archivo electrónico en el que se contengan las proposiciones y/o demás información no pueda abrirse por tener algún virus informático o por cualquier otra causa ajena al IMSS, en términos de lo dispuesto por el numeral 29 del *"Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar para la utilización del sistema electrónico de información pública gubernamental, denominado CompraNet"*.

#### 4.1.9. Información reservada y confidencial.

Escrito mediante el cual el licitante deberá indicar si en los documentos que proporciona al IMSS se contiene información de carácter confidencial o comercial reservada, señalando los documentos o las secciones de éstos que la contengan, así como el fundamento y motivación por los cuales considera que tengan ese carácter, para lo cual el licitante utilizará el **Anexo X** Información Reservada y Confidencial.

Cabe señalar que de no clasificarse la información por parte del Licitante en los términos señalados, o no señalar motivo y fundamento de la clasificación, la información presentada como parte de su proposición técnica, legal y económica tendrá tratamiento de información de carácter público de conformidad con el artículo 113, fracción III de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública así como el numeral **Cuadragésimo** del *"ACUERDO del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas"* publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 15 de abril del 2016.

#### 4.1.10. Escrito de Integridad que conoce la Ley Federal de Competencia Económica.

Escrito mediante el cual el licitante manifieste una declaración de integridad que conoce la Ley Federal de Competencia Económica. **Anexo XII.**

Este escrito es a sugerencia de la Comisión Federal de Competencia Económica, siendo optativa al licitante la presentación del mismo.



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 4.1.11. Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas y otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.

A fin de fomentar las mejores prácticas en la prevención de conflictos de interés, los particulares podrán formular el **manifiesto señalado en los numerales 2, 3, 4, 5 y 6 del Anexo Segundo del Acuerdo por el que se expide el "Protocolo de Actuación en materia de Contrataciones Públicas y Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones"**, para personas físicas o, en su caso, para personas morales, el cual podrá realizarse a través de la dirección electrónica [www.gob.mx/sfp](http://www.gob.mx/sfp) y/o <https://manifiesto.funcionpublica.gob.mx/SMP-web/loginPage.jsf> siendo este medio electrónico de comunicación el único para presentarlo.

El Sistema generará un acuse de presentación del manifiesto, mismo que será necesario presentar como parte de su proposición, de conformidad con la Guía de Operación del Sistema del Manifiesto de los Particulares, disponible en la misma dirección electrónica, lo anterior en términos del numeral 13 de la presente Convocatoria.

#### 4.1.12. Relación de entrega de documentación que debe presentar el licitante.

En el **Anexo XIV** de la Convocatoria se relacionan los documentos que deben presentar los licitantes; se deberán numerar de manera individual las proposiciones técnica y económica, así como el resto de los documentos que entregue el licitante.

#### 4.1.13. Aviso de privacidad simplificado de los procedimientos de adquisiciones de bienes, arrendamientos y contratación de servicios

Se informa a los licitantes el Aviso de Privacidad Simplificado, el cual se encuentra en el **Anexo XV**, dicho anexo únicamente es de **carácter informativo** por lo que no deberá incluirse en la proposición y no será causal de desechamiento la no presentación del mismo.

#### 4.1.14. Nota informativa para participantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

Escrito mediante el cual el licitante manifieste lo referente a la Nota informativa para participantes de países miembros de la OCDE. **Anexo XI**.

#### 4.1.15. Opiniones positivas de cumplimiento.

Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el SAT vigente a al acto de presentación y apertura de proposiciones, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.





GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social vigente a la firma del contrato emitida por el IMSS, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, del Acuerdo ACDO.SAI.HCT.107214/281.P.DIR publicado en el DOF el 27 de febrero de 2015 y el acuerdo ACDO.ASI.HCT.260220/64.P.DIR, referente a las reglas para la obtención de la citada opinión, publicadas el 30 de marzo de 2020 en el Diario Oficial de la Federación.

Opinión en el que conste que se encuentra al corriente de cumplimiento de obligaciones en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Los documentos solicitados en los numerales **4.1.7, 4.1.8, 4.1.9, 4.1.10, 4.1.11, 4.1.12, 4.1.13 y 4.1.14**, son de carácter informativo y su presentación no es obligatoria por lo que su omisión o ausencia no es causal de desechamiento.

#### **4.2. Propuesta técnica.**

Para la presentación de su propuesta, deberán ajustarse estrictamente a los requisitos y especificaciones previstas en el **"ANEXO TÉCNICO"**, **"TÉRMINOS Y CONDICIONES"** y demás Anexos, describiendo en forma clara, amplia y detallada las características técnicas del servicio ofertado, garantizando la correcta prestación del servicio.

La propuesta técnica enviada a través de CompraNet podrá ser presentada en formato PDF (utilizando alta resolución), formato imagen o equivalente. En caso de comprimir archivos, no deberá depender de otro (s) programa (s) y/o procedimiento (s) para realizar la apertura de los mismos.

##### **4.2.1 Propuesta Técnica.**

Propuesta técnica que incluya las especificaciones técnicas y características de los bienes y servicios ofertados especificadas en el anexo técnico y en los términos y condiciones;

##### **4.2.2 Licencias permisos, registros, certificados o autorizaciones.**

El Licitante deberá presentar como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con el personal de calidad y operación con la certificación COPC, para lo cual el Instituto se reserva el derecho de revisar el acreditamiento del cumplimiento de este requisito. El Licitante presentará como parte de su propuesta técnica, copia del certificado correspondiente. Así como copia de los ISO 27001, ISO 27001:2013 e ISO 9001:2015

##### **4.2.3 Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.**

El licitante entregará, como parte de su Propuesta Técnica, una relación sumariada y una descripción detallada de todos los Componentes Habilitadores e Infraestructura

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

Auxiliar que formarán parte de su solución para proveer los servicios, en cualquiera de los elementos del Anexo Técnico y sus Apéndices, incluyendo folletos y fichas técnicas que describan las características y especificaciones técnicas del fabricante de cada uno de ellos, para los casos en los que esto aplique. El Proveedor será responsable de entregar su propuesta técnica en idioma español. Sin embargo, dada la naturaleza del proyecto y de los servicios que se administrarán, se permitirá el uso de anglicismos generalmente aceptados en la industria, en aquellos términos que sean de origen extranjero, o que representen nombres de tecnologías particulares, sin embargo, incluirá el glosario de términos para su mejor comprensión. En los casos donde así se indique, o que el licitante juzgue necesario, será responsable de entregar documentación completa y detallada de los puntos en cuestión.

En los casos en los que esta documentación sólo esté disponible en idioma inglés, se permitirá que el licitante traduzca sólo el(los) párrafo(s) que sean de interés para el punto que se está documentando o citando, siempre y cuando el Proveedor haga entrega del resto de la documentación en su formato e idioma original. Esta excepción sólo se hará para aquellos casos en donde la documentación requerida esté originalmente redactada en idioma inglés, y no se aceptarán propuestas que incluyan secciones de la documentación en ningún otro idioma que no sea inglés o español.

#### **4.2.4 Escrito de confidencialidad.**

Escrito de confidencialidad en el que manifieste que la información proporcionada por la convocante, y aquella que recopile en el proceso de la prestación del servicio, será resguardada con estricta confidencialidad y bajo la responsabilidad absoluta de la persona moral, en perjuicio de las sanciones administrativas y penales que se apliquen por violación, en caso de divulgación, publicación de la misma, dar a conocer a terceros a través de interpósita persona o cualquier otro uso no autorizado por el convocante o quien tenga derecho a ello, toda vez que dicha información es propiedad del convocante en forma permanente.

#### **4.2.5 Carta de liberación de responsabilidad.**

Escrito en el que se manifieste que el personal asignado por el licitante para la prestación del servicio señalado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, no tendrá ninguna relación laboral con el IMSS por lo que el prestador del servicio será el único obligado para afrontar las obligaciones laborales, fiscales, de seguridad social o de cualquier otra naturaleza que pudiera surgir con motivo de los pactos y/o contratos que celebre con sus empleados. Por lo tanto, se obliga a responsabilizarse de las consecuencias jurídicas que pudieran derivarse de la interposición de cualquier juicio que los trabajadores del prestador del servicio llegaren a intentar en contra del Instituto, así como de la responsabilidad en que pudiera haber incurrido ante terceros,

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b>  	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

el prestador de servicio deberá resarcir al IMSS, de todo daño o perjuicio que éste pudiera sufrir por las relaciones antes descritas.

**La falta de algún documento que afecta la solvencia de la proposición técnica motivará su desechamiento.**

#### **4.2.6. Evaluación de puntos y porcentajes**

##### **4.2.6.1 Curriculum o carta de recomendación o constancia laboral del personal propuesto.**

Curriculum vitae, en el cual tendrá que señalar por lo menos lo siguiente:

- Nombre completo de la persona propuesta.
- Escolaridad.
- Experiencia profesional:
- Nombre de la(s) empresa(s) en la que prestó sus servicios.
- Teléfono y datos de contacto del jefe inmediato.
- Periodo de prestación de servicios.
- Actividades desempeñadas en cada empresa.

Las cartas de recomendación de los clientes a los que se han prestado servicios de Centro de Contacto deberán contener:

- Nombre de la persona propuesta.
- Funciones desempeñadas de operación y liderazgo en el Centro de Contacto con el que cuenta.
- Periodo en el que prestó sus servicios.
- Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.

##### **4.2.6.2 Título o Cédula del personal propuesto.**



Título y/o Cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México), que acrediten el nivel de estudios del personal propuesto de acuerdo a los perfiles descritos en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.

##### **4.2.6.3 Constancias de acreditación de cursos.**

Presentar constancias del personal propuesto en donde acredite el dominio de herramientas relacionadas con el servicio objeto de la presente contratación de

*y*



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

conformidad con numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.

#### **4.2.6.4 Diagramas técnicos.**

El licitante deberá presentar un diagrama técnico, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el cual deberá contener al menos lo siguiente:

- Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.
- Lugar de la sede propuesta.
- Dimensiones de la sede propuesta.
- Equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio.

Asimismo, deberá demostrar mediante la presentación de un diagrama técnico, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el cual deberá contener al menos lo siguiente:

- Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.
- Lugar de la sede propuesta.
- Dimensiones de la sede propuesta.
- Capacidad de minutos mensuales en horarios hábiles establecidos por las campañas.

#### **4.2.6.5 Declaraciones fiscales.**

Copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta, en la que se demuestre que los ingresos del licitante al menos son equivalentes al 20% del monto total de su propuesta económica.

Las declaraciones señaladas anteriormente deberán contener el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT).

#### **4.2.6.6 Participación de discapacitados.**

A fin de acreditar la participación de discapacitados, el licitante presentará lo siguiente:

Carta firmada por el representante legal, en el que manifieste que es una empresa que cuenta con personal con discapacidad en una proporción de al menos 5% de la totalidad de la plantilla de empleados, para esto adjuntará:

Relación del personal con capacidades diferentes, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses.

*y*





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

La antigüedad comprobada anexando el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, computada hasta la fecha de acto de presentación y apertura de proposiciones.

#### **4.2.6.7 Participación de MIPYMES.**

Documentación que acredite haber producido los servicios que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### **4.2.6.8 Políticas y prácticas de igualdad de género.**

Documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación o carta correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### **4.2.6.9 Contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo.**

Los contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo que se presenten deberán estar relacionados en un escrito libre y deberán cumplir con al menos los siguientes requisitos:

Para acreditar su experiencia, el licitante deberá presentar contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo o servicio formalizados, vigentes o concluidos, los cuales se deberán adjuntar en copia simple y con sus respectivos anexos.

Que hayan sido celebrados dentro de los 10 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.

Demostrar la experiencia mínima de 12 meses y máxima de 60 meses.

La prestación de servicios similares. Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos 2 (dos) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:

- Atención Telefónica con información oficial o normativa
- Concertación y o agendamiento de citas / reservaciones
- Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).

8

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Para demostrar la especialidad de haber prestado servicios similares al objeto de la presente contratación con mínimo 2 contratos y hasta 5 contratos concluidos.

Se verificará la prestación de servicios similares. Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos 1 (uno) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:

- Atención Telefónica con información oficial o normativa.
- Concertación y/o agendamiento de citas / reservaciones.
- Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).

#### **4.2.6.10 Metodología.**

Descripción de la metodología, procesos y procedimientos que el licitante propone utilizar para prestar el servicio solicitado, este documento deberá indicar la forma en la que el posible proveedor logrará técnicamente entregar el servicio solicitado.

Deberá estar basada en mejores prácticas o estándares de la industria, para lo cual deberá el licitante señalar expresamente cuál es la mejor práctica incluyendo la fuente de consulta con la que podrá constatar la Convocante el apego.

No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.

#### **4.2.6.11 Plan de trabajo.**

El licitante deberá presentar un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto el presente Anexo Técnico, en el que proponga los plazos optimizados con la volumetría proporcionada por el Instituto como referencia para la prestación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:

- A. Actividades a realizar.
- B. Secuencia.
- C. Plan de desarrollo de Recursos Humanos
  - C1. Programa de Capacitación
  - C2. Calendario de Evaluaciones
- D. Recursos asignados.
- E. Responsables de las actividades.
- F. Plan de crecimiento de posiciones.
- G. Duración del proyecto.
- H. Fecha de inicio.
- I. Fecha de conclusión.

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

#### 4.2.6.12 Plantilla y organigrama.

El licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

- Un organigrama completo de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.
- La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo. (deberá incluir a todo el personal requerido en el Anexo Técnico)
- El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.

#### 4.2.6.13 Matriz de escalación.

El licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

- Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato del Instituto; y
- Nivel de Escalamiento interno del licitante.

El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.

#### 4.2.6.14 Cumplimiento de contratos.

Copia de cinco contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad, así como copia del documento en el que conste el cumplimiento de las obligaciones, pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito.

Se entenderá por similar aquel contrato que preste servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga la operación de al menos 1 (uno) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:

- Atención de llamadas con información normativa
- Concertación y o agendamiento de citas.
- Atención a través de medios electrónicos.

*J*



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 4.3. Propuesta económica

Los licitantes deberán presentar en papel preferentemente membretado y firmado por su Representante Legal, Apoderado Legal o persona facultada para ello su propuesta económica, misma que deberá estar foliada en cada una de sus fojas de manera consecutiva.

La propuesta económica enviada a través de CompraNet podrá presentarse en formato PDF (sin utilizar baja resolución), formato imagen o equivalente, además de presentarse en **formato Excel**. En caso de comprimir archivos, no deberá depender de otro (s) programa (s) y/o procedimiento (s) para realizar la apertura de los mismos.

El licitante deberá presentar su propuesta económica debidamente requisitada con la información solicitada en el **Anexo VIII** de la presente Convocatoria; en caso de no usar el **Anexo VIII** el documento que se remita, deberá contener los mismos datos solicitados en el referido anexo, la cual deberá estar suscrita con la firma electrónica avanzada otorgada por el Servicio de Administración Tributaria al licitante, para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

El precio unitario de referencia ofertado, deberá ser **truncado a dos decimales**, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, cuando el licitante no lo haya realizado así, la convocante realizará dicho truncamiento para efectos de la evaluación económica y adjudicación correspondiente.

Se precisa que en los parámetros económicos de CompraNet se debe capturar el monto máximo total ofertado por la partida única sin el Impuesto al Valor Agregado, el cual se obtiene de la suma de los precios ofertados para cada concepto.

**La falta de presentación de la propuesta económica afecta la solvencia y motivará su desechamiento.**

#### 5. CRITERIOS ESPECÍFICOS CONFORME A LOS CUALES SE EVALUARÁN LAS PROPOSICIONES.

De conformidad con los artículos 36 y 36 Bis fracción I de la LAASSP, 52 del RLAASSP y el lineamiento Décimo de la Sección Cuarta "Contratación de servicios y de servicios relacionados con obras" del Capítulo Segundo "De los lineamientos para la aplicación del criterio de evaluación de proposiciones a través del mecanismos de puntos o porcentajes en los procedimientos de contratación" del Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de

*J*





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

obras públicas y servicios relacionados con las mismas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010, la evaluación de las proposiciones se realizará utilizando el criterio de puntos y porcentajes, a través del cual se contemplarán únicamente los requisitos, condiciones y especificaciones técnicas establecidos en el Anexo Técnico.

#### 5.1. Criterios generales para la Evaluación.

- a) Con fundamento en el artículo **29** fracción **XIII** de "LAASSP", las proposiciones que se reciban en el acto de presentación y apertura de proposiciones, se evaluarán a través del mecanismo de puntos; una vez hecha la evaluación de las proposiciones, se adjudicará el contrato al licitante cuya propuesta técnica obtuvo igual o más puntuación a la mínima exigida y la suma de ésta con la de la propuesta económica dé como resultado **la mayor puntuación**.
- b) Con apego en lo establecido por los artículos **36, 36 Bis** de LAASSP y **51** de RLAASSP, se efectuará la evaluación considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en esta Convocatoria, así como en los requisitos descritos en el Anexo Técnico que forman parte integrante de la misma, a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.
- c) Se comprobará el cumplimiento de los requisitos legales administrativos, técnicos y económicos establecidos en la presente convocatoria y sus anexos.
- d) La convocante a través del área requirente podrá verificar la información y referencias proporcionadas por los licitantes; asimismo se reserva el derecho de solicitar referencias de los currículums de cada licitante.
- e) La convocante a través del área requirente verificarán la congruencia entre la propuesta técnica y el Anexo Técnico, así como la propuesta económica de cada licitante.
- f) La Propuesta técnica equivale a un máximo de **60** puntos de la calificación final y los **40** restantes se aplicará, conforme corresponda a la propuesta económica.
- g) Las condiciones que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar la conducción de los actos de la licitación, así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, o deficiencia en su contenido no afecte la solvencia de las proposiciones, no serán objeto de evaluación, y se tendrán por no establecidas. La inobservancia por parte de los licitantes respecto a dichas condiciones o requisitos no será motivo para desechar sus proposiciones.
- h) Entre los requisitos cuyo incumplimiento no afecta la solvencia de la proposición, se

8

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

considerarán: El proponer un plazo de entrega menor al solicitado, en cuyo caso, de resultar adjudicado y de convenir a la convocante pudiera aceptarse; El omitir aspectos que puedan ser cubiertos con información contenida en la propia propuesta técnica o económica; El no observar los formatos establecidos, si se proporciona de manera clara la información requerida; y el no observar requisitos que carezcan de fundamento legal o cualquier otro que no tenga por objeto determinar objetivamente la solvencia de la proposición presentada. En ningún caso la convocante o los licitantes podrán suplir o corregir las deficiencias de las proposiciones presentadas.

## 5.2. Criterios de evaluación técnica.

- a) En atención a lo solicitado por la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional y conforme a lo dispuesto en el capítulo segundo, sección cuarta, numeral decimo, del “Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas” publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010, la presente Licitación se evaluará bajo el mecanismo de puntos, conforme a los siguientes criterios de ponderación, que permitirán evaluar las propuestas técnicas de los licitantes:

I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 PUNTOS.			
a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS – 12 PUNTOS.			
RUBRO	SUB RUBRO	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
I.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	I.a1) EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico (Anexo 1).  El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO con experiencia mínima requerida de 1	0.50

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>(uno) año en operación y liderazgo de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación, constancia laboral o curriculum vitae siempre y cuando estas indiquen nombre completo, funciones y actividades sucintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae.</p> <p>Carta de recomendación:</p> <p>Las cartas de recomendación de los clientes a los que se han prestado servicios de Centro de Contacto deberán contener:</p> <p>Nombre de la persona propuesta. Funciones desempeñadas de operación y liderazgo en el Centro de Contacto con el que cuenta. Periodo en el que prestó sus servicios. Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.</p> <p>Curriculum vitae:</p> <p>Adicionalmente, el licitante acreditará la experiencia mediante la presentación del curriculum vitae, en el cual tendrá que señalar por lo menos lo siguiente:</p> <p>Nombre completo de la persona propuesta Escolaridad</p>	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>Experiencia profesional: Nombre de la(s) empresa(s) en la que prestó sus servicios Teléfono y datos de contacto del jefe inmediato. Periodo de prestación de servicios. Actividades desempeñadas en cada empresa.</p> <p>Las cartas de recomendación, constancia laboral curriculum vitae que no cuenten con todos los rubros indicados no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán evaluados en caso de no contener los datos requeridos. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>El licitante deberá considerar en su proposición un mínimo de 1 empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cuando menos un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.</p> <p>Como máximo se otorgará .50 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán .50 puntos a licitante que acredite que el empleado propuesto como ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO cuenta con más de 4 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán .40 puntos a licitante que acredite que el empleado propuesto como ADMINISTRADOR O</p>	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO cuenta con al menos 1 año de experiencia.</p> <p>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.</p> <p>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles.</p>	
		<p>GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 3 (tres) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA con experiencia mínima requerida de al menos 1 (uno) año en operación de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación, constancia laboral o curriculum vitae.</p> <p>Carta de recomendación:</p>	0.50

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>Las cartas de recomendación de los clientes a los que se han prestado servicios de Centro de Contacto deberán contener:</p> <p>Nombre de la persona propuesta.</p> <p>Funciones desempeñadas en Centros de Contacto y atención a clientes.</p> <p>Periodo en el que prestó sus servicios.</p> <p>Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.</p> <p>Curriculum vitae:</p> <p>Adicionalmente, el licitante acreditará la experiencia mediante la presentación del currículum vitae, en el cual tendrá que señalar por lo menos lo siguiente:</p> <p>Nombre completo de la persona propuesta</p> <p>Escolaridad</p> <p>Experiencia profesional:</p> <p>Nombre de la(s) empresa(s) en la que prestó sus servicios</p> <p>Teléfono y datos de contacto del jefe inmediato.</p> <p>Periodo de prestación de servicios.</p> <p>Actividades desempeñadas en cada empresa.</p> <p>Las cartas de recomendación, constancia laboral o curriculum vitae que no cuenten con todos los rubros indicados no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán evaluados en caso de no contener los datos requeridos. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>El licitante deberá considerar en su</p>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>proposición un mínimo de 3 empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cuando menos 3 empleados deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.</p> <p>Como máximo se otorgará .50 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán .50 puntos a licitante que acredite que cuenta con 3 empleados propuesto como GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA cuenta con más de 4 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán .40 puntos a licitante que acredite que cuenta con 3 empleados propuesto como GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA cuenta con al menos 1 año de experiencia.</p> <p>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de un año de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o que la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.</p> <p>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles.</p>	
		<p>GERENTE DE CALIDAD de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p>	0.50

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en Servicios de Calidad en Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria.</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación, constancia laboral o curriculum vitae.</p> <p>Cartas de recomendación: Las cartas de recomendación de los clientes a los que se han prestado servicios de Centro de Contacto deberán contener: Nombre de la persona propuesta. Funciones desempeñadas en servicios de calidad en Centros de Contacto y atención a clientes. Periodo en el que prestó sus servicios. Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.</p> <p>Curriculum vitae: Adicionalmente, el licitante acreditará la experiencia mediante la presentación del curriculum vitae, en el cual tendrá que señalar por lo menos lo siguiente: Nombre completo de la persona propuesta Escolaridad</p> <p>Experiencia profesional: Nombre de la(s) empresa(s) en la que</p>	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

*J*





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria




Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>prestó sus servicios Teléfono y datos de contacto del jefe inmediato. Periodo de prestación de servicios. Actividades desempeñadas en cada empresa.</p> <p>Las cartas de recomendación, constancia o curriculum vitae que no cuenten con todos los rubros indicados no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán evaluados en caso de no contener los datos requeridos. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>El licitante deberá considerar en su proposición mínimo de 1 empleado que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cuando menos 1 empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.</p> <p>Como máximo se otorgará .50 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.50 puntos a licitante que acredite que el empleado propuesto como GERENTE DE CALIDAD cuenta con más de 4 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán 0.40 puntos a licitante que acredite que el empleado propuesto como GERENTE DE CALIDAD cuenta con al menos 1 año de experiencia.</p>	
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 año de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida en este subrubro o que la documentación presentada para este no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.</p> <p>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles.</p> <p>GERENTE DE CAPACITACIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con experiencia mínima requerida de 1 (uno) años en servicios de Capacitación en Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación, constancia laboral o curriculum vitae.</p> <p>Carta de recomendación: Las cartas de recomendación de los clientes a los que se han prestado servicios de Centro de Contacto deberán contener: Nombre completo de la persona propuesta.</p>	<p>0.50</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>Funciones desempeñadas en servicios de capacitación en Centros de Contacto y atención a clientes. Periodo en el que prestó sus servicios. Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.</p> <p>Curriculum vitae: Adicionalmente, el licitante acreditará la experiencia mediante la presentación del currículum vitae, en el cual tendrá que señalar por lo menos lo siguiente: Nombre completo de la persona propuesta Escolaridad</p> <p>Experiencia profesional: Nombre de la(s) empresa(s) en la que prestó sus servicios Teléfono y datos de contacto del jefe inmediato. Periodo de prestación de servicios. Actividades desempeñadas en cada empresa.</p> <p>Las cartas de recomendación, constancia laboral o curriculum vitae que no cuenten con todos los rubros indicados no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán evaluados en caso de no contener los datos requeridos. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>El licitante deberá considerar en su proposición un mínimo de 2 empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cuando</p>	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>menos 2 empleados deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.</p> <p>Como máximo se otorgará 0.50 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.50 puntos a licitante que acredite que los 2 empleados propuestos como GERENTE DE CAPACITACIÓN cuenta con más de 4 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán 0.40 puntos a licitante que acredite que los 2 empleados propuestos como GERENTE DE CAPACITACIÓN cuenta con al menos 1 año de experiencia.</p> <p>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 año de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida en este subrubro o que la documentación presentada para este no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.</p> <p>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles.</p>	
		<p>Supervisor de campaña de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 16 (dieciseis) empleados con perfil de de campaña</p>	0.50

*J*





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en servicios de supervisión y monitoreo en Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación, constancias laborales o curriculum vitae.</p> <p>Carta de recomendación: Las cartas de recomendación de los clientes a los que se han prestado servicios de Centro de Contacto deberán contener: Nombre completo de la persona propuesta. Funciones desempeñadas en servicios de capacitación en Centros de Contacto y atención a clientes. Periodo en el que prestó sus servicios. Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.</p> <p>Curriculum vitae: Adicionalmente, el licitante acreditará la experiencia mediante la presentación del curriculum vitae, en el cual tendrá que señalar por lo menos lo siguiente: Nombre completo de la persona propuesta Escolaridad</p> <p>Experiencia profesional: Nombre de la(s) empresa(s) en la que prestó sus servicios Teléfono y datos de contacto del jefe inmediato.</p>	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>Periodo de prestación de servicios. Actividades desempeñadas en cada empresa.</p> <p>Las cartas de recomendación, constancia laboral o curriculum vitae que no cuenten con todos los rubros indicados no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán evaluados en caso de no contener los datos requeridos. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>El licitante deberá considerar en su proposición un mínimo de 16 empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cuando menos 16 empleados deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.</p> <p>Como máximo se otorgará 0.50 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.50 puntos a licitante que acredite que los 16 empleados propuestos como Supervisor (Por campaña y medio de captación) cuenta con más de 4 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán 0.40 puntos a licitante que acredite que los 16 empleados propuestos como Supervisor (Por campaña y medio de captación) cuenta con al menos 1 año de experiencia.</p> <p>No se otorgarán puntos en este</p>	
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>subrubro a quien acredite menos de 1 año de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida en este subrubro o que la documentación presentada para este no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.</p> <p>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles.</p>	
		<p>ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE, que cumplan con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria; en el entendido de que el personal propuesto deberá tener una relación laboral directa con el licitante, misma que deberá acreditar mediante la presentación de los respectivos contratos de trabajo vigentes y/o con los recibos de nómina correspondientes, de cada uno de los empleados propuestos.</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación, constancia laboral o</p>	0.50

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>curriculum vitae.</p> <p>Carta de recomendación: Las cartas de recomendación de los clientes a los que se han prestado servicios de Centro de Contacto deberán contener: Nombre de la persona propuesta. Funciones desempeñadas en Centros de Contacto y atención a clientes. Periodo en el que prestó sus servicios. Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.</p> <p>Curriculum vitae: Adicionalmente, el licitante acreditará la experiencia mediante la presentación del currículum vitae, en el cual tendrá que señalar por lo menos lo siguiente: Nombre completo de la persona propuesta Escolaridad</p> <p>Experiencia profesional: Nombre de la(s) empresa(s) en la que prestó sus servicios Teléfono y datos de contacto del jefe inmediato. Periodo de prestación de servicios. Actividades desempeñadas en cada empresa.</p> <p>Las cartas de recomendación, constancia laboral o curriculum vitae que no cuenten con todos los rubros indicados no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán evaluados en caso de no contener los datos requeridos. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la</p>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

	<p>experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>El licitante deberá considerar en su proposición un mínimo de 1 empleado que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cuando menos 1 empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.</p> <p>Como máximo se otorgará 0.50 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.50 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 empleado propuesto como ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE cuenta con 4 años de experiencia o más.</p> <p>Se otorgarán 0.40 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 empleado propuesto como ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE cuenta con 1 año de experiencia.</p> <p>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de un año de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o que la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.</p> <p>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles.</p>	
	ANALISTA DE CALIDAD, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7.	0.50



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD, que cumplan con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año como analista de calidad para servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria; en el entendido de que el personal propuesto deberá estar dentro de la plantilla del licitante, misma que deberá acreditar mediante la presentación de los respectivos contratos de trabajo vigentes y/o con los recibos de nómina correspondientes, de cada uno de los empleados propuestos.</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación, constancia laboral o curriculum vitae.</p> <p>Carta de recomendación: Las cartas de recomendación de los clientes a los que se han prestado servicios de Centro de Contacto deberán contener: Nombre de la persona propuesta. Funciones desempeñadas en Centros de Contacto y atención a clientes. Periodo en el que prestó sus servicios. Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.</p>	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>Curriculum vitae:</p> <p>Adicionalmente, el licitante acreditará la experiencia mediante la presentación del currículum vitae, en el cual tendrá que señalar por lo menos lo siguiente:</p> <p>Nombre completo de la persona propuesta</p> <p>Escolaridad</p> <p>Experiencia profesional:</p> <p>Nombre de la(s) empresa(s) en la que prestó sus servicios</p> <p>Teléfono y datos de contacto del jefe inmediato.</p> <p>Periodo de prestación de servicios.</p> <p>Actividades desempeñadas en cada empresa.</p> <p>Las cartas de recomendación, constancia laboral o curriculum vitae que no cuenten con todos los rubros indicados no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán evaluados en caso de no contener los datos requeridos. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>El licitante deberá considerar en su proposición un mínimo de 1 empleado que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cuando menos 1 empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.</p> <p>Como máximo se otorgará 0.50 puntos por este subrubro.</p>	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>Se otorgarán 0.50 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 empleado propuesto como ANALISTA DE CALIDAD cuenta con más de 4 años de experiencia.</p> <p>Se otorgarán 0.40 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 empleado propuesto como ANALISTA DE CALIDAD cuenta con al menos 1 y máximo 4 años de experiencia.</p> <p>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de un año de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o que la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.</p> <p>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles.</p>	
I.a2) COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO A SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES		<p>ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO.</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de licenciatura</p>	0.90

8





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>concluida la acreditación será con el título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)</p> <p>Se otorgarán como máximo 0.90 puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.90 puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 2 (dos) o más empleados con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO con título o cédula profesional.</p> <p>Se otorgará 0.70 punto en este subrubro al licitante que acredite contar con 1 (uno) empleados con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO con título o cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con al menos de 1 (uno) empleados con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO con título o cédula profesional.</p> <p>No se otorgará puntaje: Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado</p>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>GERENTE DE OPERACIÓN POR CADA CAMPAÑA de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA.</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (Cédula Profesional), la acreditación será con la cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).</p> <p>Se otorgarán como máximo 0.90 puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.90 puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 3 (tres) o más empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA con cédula profesional.</p> <p>Se otorgará 0.70 punto en este subrubro al licitante que acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA con cédula profesional.</p>	0.90
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con al menos de 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA con cédula profesional.</p> <p>No se otorgará puntaje: Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado</p>	
		<p>GERENTE DE CALIDAD de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (Cédula Profesional), la acreditación será con la cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)</p> <p>Se otorgarán como máximo 0.90</p>	0.90

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.90 puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 2 (dos) o más empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD con cédula profesional.</p> <p>Se otorgará 0.70 punto en este subrubro al licitante que acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD con cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con al menos de 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD con cédula profesional.</p> <p>No se otorgará puntaje: Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</p>	
		<p>GERENTE DE CAPACITACIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN.</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar Eestudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas</p>	0.90

*J*





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>relacionadas con la prestación del servicio (Cédula Profesional) en el área de Ciencias Biológicas, Químicas, de la Salud o áreas administrativas con cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)</p> <p>Se otorgarán como máximo 0.90 puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.90 puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 3 (tres) o más empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con cédula profesional.</p> <p>Se otorgará 0.70 punto en este subrubro al licitante que acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con al menos de 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con cédula profesional.</p> <p>No se otorgará puntaje: Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</p>	
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

*[Handwritten signature]*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>SUPERVISOR POR CAMPAÑA de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 15 (quince) eempleados con perfil de Supervisor (Por campaña y medio de captación)</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de licenciatura o ingeniería en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)</p> <p>Se otorgarán como máximo 0.90 puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.90 puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 16 (dieciséis) o más empleados con perfil de Supervisor (Por campaña y medio de captación) con cédula profesional.</p> <p>Se otorgará 0.75 punto en este subrubro al licitante que acredite contar con 15 (quince) empleados con perfil de Supervisor (Por campaña y</p>	0.90
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>medio de captación) con cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien que acredite contar con menos de 15 (quince) empleados con perfil de Supervisor (Por campaña y medio de captación) con cédula profesional.</p> <p>No se otorgará puntaje: Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</p>	
		<p>ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE.</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de licenciatura en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).</p>	0.90

Y



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>Se otorgarán como máximo 0.90 puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.90 puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 2 (dos) o más empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE con cédula profesional.</p> <p>Se otorgará 0.70 punto en este subrubro al licitante que acredite contar con 1(un) empleado con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE con cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con al menos de 1 (uno) empleado con perfil de Supervisor (Por campaña y medio de captación) con cédula profesional.</p> <p>No se otorgará puntaje: Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</p>	
		<p>ANALISTA DE CALIDAD, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD.</p>	0.90

8





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

	<p>Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de licenciatura; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).</p> <p>Se otorgarán como máximo 0.90 puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.90 puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 2 (dos) o más empleados con perfil de ANALISTA DE CALIDAD con cédula profesional.</p> <p>Se otorgará 0.70 punto en este subrubro al licitante que acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD con cédula profesional.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con menos de 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD con cédula profesional.</p> <p>No se otorgará puntaje: Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</p>	
I.a3) DOMINIO DE HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO	ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad	0.55

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO.</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar: Contar con Certificación ITIL Foundation V3. Contar con al menos 2 diplomas o constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.</p> <p>Se otorgarán como máximo .55 puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán .55 puntos en este subrubro al licitante que acredite que los dos (dos) el empleados propuestos con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO cuenta con al menos 2 constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.</p> <p>Se otorgarán .30 puntos en este subrubro al licitante que acredite que al menos 1 (uno) empleado propuesto con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL</p>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>CONTRATO cuenta con al menos 2 constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.</p> <p>No se otorgará puntaje: Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</p>	
		<p>GERENTE DE OPERACIÓN POR CADA CAMPAÑA de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 3 (tres) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA.</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar contar con al menos 2 diplomas o constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.</p> <p>Se otorgarán como máximo 0.55 puntos en este subrubro.</p>	0.55

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>Se otorgarán 0.55 puntos en este subrubro al licitante que acredite los 3 empleados propuestos con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN POR CADA CAMPAÑA cuentan con al menos 2 constancias, cada uno, de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.</p> <p>Se otorgarán 0.30 puntos en este subrubro al licitante que acredite al menos 2 empleados propuestos con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN POR CADA CAMPAÑA cuentan con al menos 2 constancias, cada uno, de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.</p> <p>No se otorgará puntaje: Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</p>	
		<p>GERENTE DE CALIDAD de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad</p>	0.55

*J*





GOBIERNO DE  
MÉXICO






Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación, cursos sobre procesos de Calidad y Estadísticas de Centros de Contacto, Administración efectiva en Centros de Contacto, Liderazgo y coaching.</p> <p>Se otorgarán como máximo 0.55 puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.55 puntos en este subrubro al licitante que acredite que los dos empleados propuestos con perfil de con perfil de GERENTE DE CALIDAD cuenta con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación, cursos sobre procesos de Calidad y Estadísticas de Centros de Contacto, Administración efectiva en Centros de Contacto, Liderazgo y coaching.</p> <p>Se otorgarán 0.30 puntos en este subrubro al licitante que acredite que al menos un empleado propuesto con perfil de con perfil de GERENTE DE CALIDAD cuenta con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación, cursos sobre procesos de Calidad y Estadísticas de Centros</p>	
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>de Contacto, Administración efectiva en Centros de Contacto, Liderazgo y coaching.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.</p> <p>No se otorgará puntaje: Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado</p> <p>GERENTE DE CAPACITACIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, inciso j. Perfiles Operativos, del Anexo Técnico.</p> <p>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN.</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación: Certificación sobre procesos de Calidad. Administración efectiva en Centros de Contacto. Liderazgo y coaching.</p> <p>Se otorgarán como máximo 0.55 puntos en este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.55 puntos en este</p>	<p>0.55</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>subrubro al licitante que acredite que al menos 2 empleados propuesto con perfil de con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos antes listados.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.</p> <p>No se otorgará puntaje: Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.</p>	
<b>I.b) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA – 11.28 PUNTOS.</b>			
RUBRO	SUB RUBRO	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
I.b) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA	I.b1) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS Y EQUIPAMIENTO	<p>EQUIPAMIENTO QUE REQUIERE EL LICITANTE PARA PRESTAR LOS SERVICIOS</p> <p>El licitante deberá presentar un diagrama técnico, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el cual deberá contener al menos lo siguiente: Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto. Lugar de la sede propuesta. Dimensiones de la sede propuesta. Equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio,</p> <p>Como máximo se otorgarán 5.25 puntos por este subrubro.</p>	5.25

*[Handwritten signature]*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>Se otorgarán 5.25 puntos al licitante que acredite que cuenta con un centro de contacto con una capacidad de al menos 400 posiciones funcionales al momento de la presentación de la propuesta y acredite mediante una relación que cuenta con los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio.</p> <p>Se otorgarán 4.00 puntos al licitante que acredite que cuenta con un centro de contacto con una capacidad de entre 300 y 399 posiciones funcionales al momento de la presentación de la propuesta y acredite mediante una relación que cuenta con los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio.</p> <p>Se otorgarán 3.00 puntos al licitante que acredite que cuenta con un centro de contacto con una capacidad de entre 200 y 299 posiciones funcionales al momento de la presentación de la propuesta y acredite mediante una relación que cuenta con los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que acredite una capacidad menor a 200 posiciones funcionales al momento de la presentación de propuestas.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue el diagrama técnico</p>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

*J*





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		con las especificaciones requeridas y no acredite los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio.	
		<p>El licitante deberá demostrar mediante la presentación de un diagrama técnico, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el cual deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.</li><li>2. Lugar de la sede propuesta.</li><li>3. Dimensiones de la sede propuesta.</li><li>4. Capacidad de interacciones mensuales en horarios hábiles establecidos por las campañas.</li></ol> <p>Como máximo se otorgarán 5.25 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 5.25 puntos al licitante que acredite que cuenta con infraestructura en operación para atender más de 83,000 interacciones mensuales a usuarios del servicio.</p> <p>Se otorgarán 3.5 puntos al licitante que acredite que cuenta con infraestructura en operación para atender de 75,001 a 83,000 interacciones mensuales a usuarios del servicio.</p> <p>Se otorgarán 1.75 puntos al licitante que acredite que cuenta con infraestructura en operación para atender de 67,000 a 75,000 interacciones mensuales a usuarios</p>	5.25



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>del servicio.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que acredite una capacidad menor a 67,000 interacciones mensuales a usuarios del servicio.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue el diagrama técnico con las especificaciones requeridas.</p>	
		<p>Se otorgarán puntos al licitante que demuestre que cuenta con capacidad económica para cumplir con las obligaciones que se derivan del contrato de la presente licitación. Acreditando con copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta, en la que se demuestre que los ingresos del licitante sean equivalentes hasta el 20% del monto total de su oferta.</p> <p>Las declaraciones señaladas anteriormente deberán contener el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT).</p> <p>Como máximo se otorgarán 0.78 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.78 puntos por la entrega de la documentación que cumpla con lo todo lo requerido.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación o que ésta no cumpla con lo requerido.</p>	0.78
I.c) PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD – 0.24 PUNTOS.			

Y

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b>  	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

RUBRO	SUB RUBRO	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
	I. c) PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD	<p>A fin de acreditar la participación de discapacitados, el licitante presentará lo siguiente:</p> <p>Carta firmada por el representante legal, en el que manifieste que es una empresa que cuenta con personal con discapacidad en una proporción de al menos 5% de la totalidad de la plantilla de empleados, para esto adjuntará:</p> <p>Relación del personal con capacidades diferentes, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses. La antigüedad comprobada anexando el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, computada hasta la fecha de acto de presentación y apertura de proposiciones.</p> <p>Como máximo se otorgará 0.24 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.24 puntos a quien presente la documentación que acredite el presente subrubro.</p> <p>No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.</p>	0.24
<b>I.d) PARTICIPACIÓN DE MIPYME – 0.24 PUNTOS.</b>			
RUBRO	SUB RUBRO	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
I.d) PARTICIPACIÓN DE MIPYME		Documentación que acredite haber producido los servicios que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de	0.24

*[Handwritten signature]*





GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional



LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

		<p>contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.</p> <p>Como máximo se otorgarán 0.24 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.24 puntos a quien presente la documentación que acredite haber producido los servicios que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación.</p> <p>No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.</p>	
<b>I.e) EQUIDAD DE GÉNERO – 0.24 PUNTOS.</b>			
<b>RUBRO</b>	<b>SUB RUBRO</b>	<b>CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE</b>	<b>PUNTOS A DISTRIBUIR</b>
I.e) POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO		<p>Documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación o carta correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.</p> <p>Como máximo se otorgarán 0.24 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.24 puntos a quien presente la documentación que</p>	0.24

*J*



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b>  	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género conforme lo requerido.</p> <p>No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.</p>	
<b>TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA CAPACIDAD DEL LICITANTE</b>		<b>24.00</b>

<b>II.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE – 18 PUNTOS.</b>		
<b>RUBRO</b>	<b>CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE</b>	<b>PUNTOS A DISTRIBUIR</b>
II.a) EXPERIENCIA PRESTANDO SERVICIOS SIMILARES A LOS SERVICIOS	<p>Para acreditar su experiencia, el licitante deberá presentar contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo o servicio formalizados, vigentes o concluidos, los cuales se deberán adjuntar en copia simple y con sus respectivos anexos.</p> <p>Documentación evidencia: Los contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo que se presenten deberán estar relacionados en un escrito libre y deberán cumplir con al menos los siguientes requisitos:</p> <p>Que hayan sido celebrados dentro de los 10 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.</p> <p>Demostrar la experiencia mínima de 12 meses y máxima de 60 meses.</p> <p>La prestación de servicios similares. Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos 2 (dos) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:</p> <p>Atención Telefónica con información oficial o normativa</p> <p>Concertación y o agendamiento de citas / reservaciones</p> <p>Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).</p> <p>Si se presentan más de 60 meses, únicamente se contabilizarán para evaluación los primeros contratos señalados en el escrito libre para su contabilización. La experiencia se computará de acuerdo con el criterio número TU-01/2012, emitido por la Secretaría de la Función Pública.</p> <p>No se considerarán en la evaluación contratos de los cuales no se desprenda su objeto y vigencia, ni aquellos cuyo objeto sea diferente al solicitado en esta licitación.</p>	8.00

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

	<p>Como máximo se otorgarán 8 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 8 puntos al licitante que acredite 60 meses o más de experiencia.</p> <p>Se otorgarán 6 puntos al licitante que acredite de 59 a 48 meses de experiencia.</p> <p>Se otorgarán 4 puntos al licitante que acredite de 47 a 36 meses de experiencia.</p> <p>Se otorgarán 2 puntos al licitante que acredite de 35 a 24 meses de experiencia.</p> <p>Se otorgarán 1 punto al licitante que acredite de 23 a 12 meses de experiencia.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que acredite menos de 12 meses de experiencia.</p>	
II.b) ESPECIALIDAD, CONTRATOS SIMILARES A LOS QUE SE SOLICITAN	<p>Para acreditar su especialidad, el licitante deberá presentar contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo o servicio formalizados, los cuales se deberán adjuntar en copia simple y con sus respectivos anexos.</p> <p>Documentación evidencia: Los contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo que se presenten deberán estar relacionados en un escrito libre y deberán cumplir con al menos los siguientes requisitos:</p> <p>A. Que hayan sido celebrados dentro de los 10 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.</p> <p>B. Demostrar la especialidad de haber prestado servicios similares al objeto de la presente contratación con mínimo 2 contratos y hasta 5 o más contratos concluidos.</p> <p>D. Se verificará la prestación de servicios similares. Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos 1 (uno) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención Telefónica con información oficial o normativa</li><li>• Concertación y/o agendamiento de citas / reservaciones</li><li>• Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales)</li></ul> <p>No se tomarán en cuenta aquellos contratos, pedidos u órdenes de servicio que no contemplen expresamente lo antes citado.</p> <p>De los contratos presentados, sólo se contabilizará el número de servicios listados que hayan sido solicitados.</p>	10.00

8





GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

	<p>Como máximo se otorgarán 10 puntos por este sub-rubro.</p> <p>Se otorgarán puntos de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>10 puntos al demostrar contratos que acrediten haber prestado hasta en 9 o más ocasiones alguno(s) de los tres servicios solicitados.</p> <p>8.88 puntos al demostrar contratos que acrediten haber prestado hasta en 8 ocasiones alguno(s) de los tres servicios solicitados.</p> <p>7.77 puntos al demostrar contratos que acrediten haber prestado hasta en 7 ocasiones alguno(s) de los tres servicios solicitados.</p> <p>6.66 puntos al demostrar contratos que acrediten haber prestado hasta en 6 ocasiones alguno(s) de los tres servicios solicitados.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no acredite la documentación evidencia con sus características.</p>	
<b>TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD</b>		<b>18.00</b>

### III.- PROPUESTA DE TRABAJO – 12 PUNTOS.

RUBRO	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
III.a) METODOLOGÍA	<p>Se otorgará puntaje al licitante que incluya la metodología propuesta para la prestación del servicio, la cual se deberá contener lo siguiente:</p> <p>Descripción de la metodología, procesos y procedimientos que el licitante propone utilizar para prestar el servicio solicitado, este documento deberá indicar la forma en la que el posible proveedor logrará técnicamente entregar el servicio solicitado.</p> <p>Deberá estar basada en mejores prácticas o estándares de la industria, para lo cual deberá el licitante señalar expresamente cuál es la mejor práctica incluyendo la fuente de consulta con la que podrá constatar la Convocante el apego.</p> <p>No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.</p> <p>Como máximo se otorgarán 5 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 5 puntos al licitante que entregue la documentación de acuerdo con lo solicitado.</p>	5.00

Y



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

	No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada o no cumpla con lo solicitado o no mencione cuál es la mejor práctica de estándares de la industria a la que se apegue e incluya la fuente de consulta.	
III.b) PLAN DE TRABAJO	<p>El licitante deberá presentar un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto el presente Anexo Técnico, en el que proponga los plazos optimizados con la volumetría proporcionada por el Instituto como referencia para la prestación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Actividades a realizar.</li> <li>B. Secuencia.</li> <li>C. Plan de desarrollo de Recursos Humanos               <ul style="list-style-type: none"> <li>C1. Programa de Capacitación</li> <li>C2. Calendario de Evaluaciones</li> </ul> </li> <li>D. Recursos asignados.</li> <li>E. Responsables de las actividades.</li> <li>F. Plan de crecimiento de posiciones.</li> <li>G. Duración del proyecto.</li> <li>H. Fecha de inicio.</li> <li>I. Fecha de conclusión.</li> </ul> <p>El plan de trabajo presentado para esta evaluación será tomado en cuenta para la prestación del servicio y por ende para la aplicación de las penas y deductivas correspondientes.</p> <p>No se tomarán en cuenta el plan de trabajo que no contemple expresamente lo antes citado.</p> <p>No se considerará el Plan de Trabajo que no se apegue a los tiempos del Instituto establecidos en el Anexo Técnico y sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones.</p> <p>Como máximo se otorgarán 5 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 5 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada en este subrubro y que cumpla con las especificaciones requeridas.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro o que no cumpla con las especificaciones requeridas.</p>	5.00
III.c) ESQUEMA ESTRUCTURAL	<p>III.c1) PLANTILLA Y ORGANIGRAMA</p> <p>Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, el licitante deberá de entregar</p>	1.00





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

	<p>en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Un organigrama completo de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.</li><li>- La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo. (deberá incluir a todo el personal requerido en el Anexo Técnico)</li></ul> <p>El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.</p> <p>Como máximo se otorgará 1 punto por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 1 punto al licitante que entregue la documentación completa relativa al organigrama y la plantilla de recursos humanos.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro o no cumpla con los requisitos.</p>	
	<p>III.c2) MATRIZ DE ESCALACIÓN</p> <p>Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, el licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato del Instituto; y</li><li>- Nivel de Escalamiento interno del licitante.</li></ul> <p>El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.</p> <p>Como máximo se otorgará 1 punto por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 1 punto al licitante que entregue la documentación completa relativa al Plan de Comunicaciones y Nivel de Escalamiento.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro o no cumpla con los requisitos.</p>	1.00
<b>TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA PROPUESTA DE TRABAJO</b>		<b>12.00</b>

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

**IV.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS – 6 PUNTOS.**

RUBRO	CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE	PUNTOS A DISTRIBUIR
IV.a) CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	<p>Con la finalidad de verificar el cumplimiento de los contratos concluidos por el licitante, se requiere que se entregue copia de cinco o más contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad, así como copia del documento en el que conste el cumplimiento de las obligaciones, pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito.</p> <p>Se entenderá por similar aquel contrato que preste servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga la operación de al menos 1 (uno) de los siguientes 3 (tres) servicios principales: Atención de llamadas con información normativa Concertación y o agendamiento de citas. Atención a través de medios electrónicos.</p> <p>Como máximo se otorgarán 6 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 6 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 5 (cinco) contratos en este subrubro. Se otorgarán 4.5 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 3 (tres) contratos en este subrubro. Se otorgarán 3 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 2 (dos) contratos en este subrubro. Se otorgará 1.5 punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 1 (un) contrato en este subrubro.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro conforme lo requerido.</p>	6.00
<b>TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS</b>		<b>6.00</b>

RESUMEN DE EVALUACIÓN TÉCNICA	
Rubro	Puntos
I.- Capacidad del licitante.	24
II.- Experiencia y especialidad del licitante.	18
III.- Propuesta de trabajo.	12
IV.- Cumplimiento de contratos.	6
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>





GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

El puntaje mínimo para considerar que una propuesta técnica es solvente y susceptible de pasar a la evaluación económica de la propuesta es **45** puntos.

La evaluación de las proposiciones técnicas será realizada por la **Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional**, quienes verificarán que las proposiciones presentadas cumplan con lo solicitado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones emitiendo la evaluación correspondiente.

El puntaje a obtener en la propuesta técnica para ser considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos **45** puntos de los **60** máximos que se pueden obtener en la evaluación técnica y entregar todos los documentos señalados como obligatorios en los numerales 4.2 al 4.2.4. del apartado 4. **"REQUISITOS QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR"** de la Convocatoria.

Se revisará y analizará la documentación solicitada en el apartado 4.2. **"Propuesta técnica."** de esta Convocatoria, en caso de que no se presenten los documentos conforme a lo solicitado o no sean los requeridos, la proposición será desechada.

- a) Se evaluará que las ofertas técnicas cumplan con el 100 % con las especificaciones señaladas en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones de este documento, las cuales deberán ser elaboradas en papel preferentemente membretado del licitante, y estar firmadas electrónicamente de conformidad con lo dispuesto por el artículo 27 último párrafo de la LAASSP, 50 del RLAASSP, así como los numerales 14 y 16 del ACUERDO por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2011, y el Manual de Unidades Compradoras, publicado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, previa evaluación realizada por el área contratante.
- b) Se evaluará el contenido de todos y cada uno de los documentos solicitados, verificando que sean presentados en los términos que fueron solicitados y se deberá aplicar el criterio de evaluación por puntos, conforme lo estipulado en la presente convocatoria.
- c) La evaluación de las proposiciones técnicas será realizada por la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, quien verificará que las proposiciones presentadas cumplan con lo solicitado en el Anexo Técnico, sus anexos y Términos y Condiciones, emitiendo la evaluación correspondiente.
- d) En atención a lo solicitado por el área requirente y conforme a lo dispuesto en el artículo 36 párrafo tercero de la "LAASSP", 52 del "RLAASSP" y del "Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010, la presente Licitación se evaluará bajo el mecanismo de puntos, de

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

conformidad con los rangos establecidos en la presente convocatoria.

- e) La omisión total o parcial en la presentación de alguno de los rubros a evaluar en la Cédula de Evaluación Técnica, no será motivo de desechamiento, no obstante lo anterior, no se le asignarán puntos en el rubro correspondiente.
- f) Se corroborará la inclusión y legibilidad de la totalidad de la documentación técnica del licitante, remitida a través del sistema Compranet, solicitada en el presente procedimiento, considerando las modificaciones que deriven de la junta de aclaraciones.

**La propuesta técnica que obtenga al menos 45 puntos de los 60 máximos, será considerada solvente.**

**Las proposiciones técnicas que no obtengan al menos 45 puntos, serán desechadas.**

La Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, será la encargada de remitir en una única cédula de evaluación, el resultado de la evaluación técnica al Área Contratante, especificando claramente si la propuesta del licitante es solvente y las unidades porcentuales otorgadas.

### **5.3. Criterios de evaluación de la propuesta legal-administrativa**

La evaluación legal-administrativa será realizada por el Área Contratante, verificando que la documentación presentada por el licitante cumpla con los requisitos solicitados en el numeral 4.1 de la Convocatoria, así como los que se deriven del acto de la junta de aclaraciones y que con motivo de dicho incumplimiento se afecte la solvencia de la propuesta, observando que exista congruencia en la información proporcionada.

Los escritos que se presenten con motivo de cumplir lo solicitado en el numeral 4.1, se verificará que sea congruente con la información proporcionada en el **Anexo V**.

Se verificará el Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados de la Secretaría de la Función Pública, y que corresponda con la manifestación presentada en cumplimiento al del numeral 4.1.3.

Por disposición de la SFP se verificará en el Sistema Compranet la relación de las personas que se encuentren impedidas de formalizar contrato con el Instituto conforme a lo dispuesto en los artículos 50 LAAASP y de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas (LOPSRM), que consta en el sistema electrónico de CompraNet.



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b>  	<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Se verificará el escrito de declaración de integridad solicitada en el numeral **4.1.4.** contenga la información solicitada.

Se verificará que se presente el documento solicitado en el numeral **4.1.5,** referente al Escrito de aceptación de las disposiciones del Sistema CompraNet.

En caso de que se presente proposición conjunta, se verificará que el convenio presentado, cumpla con la información señalada en el **Anexo IV,** el área contratante evaluará los términos legales del convenio, y el área técnica, la descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada integrante, en términos del numeral **4.2.2.1.15** del MAAGMAASSP.

#### 5.4. Criterios de evaluación de la propuesta económica.

- Se verificará que las ofertas presentadas correspondan a las características y especificaciones de los servicios solicitados, emitiendo la evaluación correspondiente, en caso de que no se presente conforme a lo solicitado o no sea lo requerido, la proposición será desechada.
- Para determinar la puntuación de la propuesta económica de cada licitante, la División de Servicios Integrales adscrita a la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios aplicará la siguiente fórmula:

$$PPE = MPemb \times 40 / MPI.$$

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*

Propuesta económica	Importe	Formula	Puntos
Nombre del proveedor propuesta más baja		$PPE = MPemb \times 40 / MPI$	40
Nombre del proveedor segunda propuesta más baja		$PPE = MPemb \times 40 / MPI$	Se aplicará la formula
Nombre del proveedor i-ésima propuesta más baja		$PPE = MPemb \times 40 / MPI$	Se aplicará la formula

- Si al momento de realizar la verificación de los importes de las propuestas económicas, se detecta un error de cálculo en alguna proposición se procederá a llevar a cabo su rectificación, siempre y cuando la corrección no implique la

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

modificación del precio unitario. En caso de discrepancia entre las cantidades escritas con letra y número prevalecerá la primera, por lo que de presentarse errores en los volúmenes solicitados, éstos podrán corregirse.

- d) En los casos previstos en el párrafo anterior, El IMSS no desechará la propuesta económica y dejará constancia de la corrección efectuada conforme al párrafo indicado en la documentación soporte utilizada para emitir el fallo que se integrará al expediente de contratación respectivo, asentando los datos que para el efecto proporcione el o los servidores públicos responsables de la evaluación.
- e) La evaluación de las proposiciones económicas será realizada por la División de Servicios Integrales adscrita a la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios, apoyada por la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional quienes verificarán que las proposiciones presentadas correspondan a las características y especificaciones del servicio solicitado, emitiendo la evaluación correspondiente.
- f) Para la evaluación de la propuesta económica, se considerará la volumetría que se presente, la cual es únicamente de referencia para poder determinar la propuesta económica más solvente, la contratación se realizará con base en el presupuesto mínimo y máximo establecido.

## 6. CAUSALES EXPRESAS DE DESECHAMIENTO.

Será causal de desechamiento:

- 6.1 Cuando no presente escrito "Bajo Protesta de Decir Verdad", de que el licitante no se ubica en los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP, de acuerdo con el **Anexo VI** de la Convocatoria, o bien se compruebe fehacientemente que la manifestación es falsa.
- 6.2 Cuando no presente escrito "Bajo Protesta de Decir Verdad" que la empresa que representa se abstendrá por sí misma o a través de interpósita persona, de adoptar conductas para que los servidores públicos, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento u otros aspectos que le otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes, asimismo que dicha empresa por sí misma o por interpósita persona, se abstendrá de llevar a cabo cualquier acto que implique trasgresión a las disposiciones de la LAASSP y su Reglamento; así como a lo dispuesto en general por la Ley Federal de Competencia Económica. Que en caso de resultar adjudicado se obliga a liberar al IMSS de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional, conforme al **Anexo VII** de la Convocatoria.

- 6.3** Si se comprueba que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar el costo de los servicios objeto de la Convocatoria, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.

Si se comprueba algún indicio de colusión o acuerdo entre los licitantes se dará aviso a la autoridad competente.

- 6.4** La falta de presentación de los escritos o manifestaciones “Bajo Protesta de Decir Verdad”, que se soliciten como requisito de participación en la Convocatoria y que estos sean obligatorios, será motivo de desechamiento por incumplir las disposiciones jurídicas que los establecen, conforme al artículo **39** penúltimo párrafo del RLAASSP.

- 6.5** Cuando la información proporcionada en cumplimiento del numeral **4.1**, discrepe o no corresponda, resulte incompleta o incongruente a la proporcionada en el **Anexo IV** (Acreditamiento de personalidad jurídica y datos de notificación).

- 6.6** Que no cumplan con alguno de los requisitos establecidos en esta Convocatoria contenidos en los numerales **2.4, 4.1, 4.2, 4.3**, Anexo Técnico, Términos y Condiciones, así como los que se deriven del Acto de la Junta de Aclaraciones y, que con motivo de dicho incumplimiento se afecte la solvencia de la proposición, conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo **36** de la LAASSP.


- 6.7** Cuando el licitante o alguno de sus socios presente más de una proposición para la misma partida.

- 6.8** En caso de participación conjunta, cuando no se presente el convenio respectivo o de presentarlo, no cumple con lo establecido en el artículo **44** del RLAASSP, o cuando alguno de los integrantes no presente de forma individual los documentos exigidos en el artículo **48** fracción **VIII** del RLAASSP

- 6.9** La falta total, o parcial del folio de los documentos cuando se constate que no mantienen continuidad en las hojas que integran la proposición y ello implique no contar con la información suficiente que le permita a la convocante determinar la solvencia de la proposición.

*J*



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 6.10 Cuando el licitante no envíe a través de CompraNet, la documentación solicitada en los numerales 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5 o ésta no se encuentre conforme lo solicitado en la presente Convocatoria.
- 6.11 Cuando los documentos que exhiban los licitantes, no sean legibles imposibilitando el análisis integral de la propuesta, y esto conlleve a un faltante o carencia de información que afecte su solvencia.
- 6.12 Cuando sólo se presente la propuesta técnica y no se presente la propuesta económica de la partida que oferte, o viceversa.
- 6.13 Cuando de la visita que el Instituto realice al inmueble propuesto por el licitante, detecte que los datos asentados en la proposición presentada por el licitante no corresponden con la infraestructura instalada para brindar el servicio, se desechará la propuesta
- 6.14 Cuando no cotice la totalidad de la partida del servicio requerido conforme a las condiciones y características solicitadas en la presente convocatoria.
- 6.15 Cuando la propuesta económica presente precios escalonados o condicionados.
- 6.16 Cuando no exista correspondencia, resulten incompletos o incongruentes los datos asentados en su propuesta económica **Anexo VIII**.
- 6.17 Se desecharán las proposiciones que no estén firmadas electrónicamente con la firma electrónica que emitió el SAT al licitante para el cumplimiento de obligaciones fiscales. En caso de propuestas conjuntas, la proposición deberá ser firmada electrónicamente por aquel consorciado designado en el convenio como representante común.
- 6.18 Cuando los sobres en los que se contenga dicha información contengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipo de cómputo, o por cualquier causa ajena a la voluntad de la Convocante.
- 6.19 Cuando los documentos presentados por los participantes no contengan la descripción o características técnicas requeridas de forma completa, ajustándose a lo solicitado en el Anexo Técnico.





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.




- 6.20** Cuando el servicio ofertado, así como la descripción presentada en la propuesta técnica no sean consistentes con el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones.
- 6.21** En el caso de proposiciones conjuntas, no presentar el convenio correspondiente debidamente firmado por todos los integrantes de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 34 de la LAASSP así como el 44 de su Reglamento. Aclarando que cada uno de los consorciados debe entregar de manera individual la correspondiente documentación.
- 6.22** En el caso de proposiciones conjuntas, que en el mismo, no se establezcan con precisión las partes a que cada persona se obligará, así como la manera en que se exigiría el cumplimiento de las obligaciones.
- 6.23** Las proposiciones técnicas que no obtengan al menos 45 puntos de los 60 máximos que se pueden obtener en esta evaluación, serán consideradas como no solventes y serán desechadas.

La propuesta técnica será desechada, por la falta de cualquiera de los documentos y/o el incumplimiento de alguna de las especificaciones de la partida; la falta de claridad y/o precisión de cualquiera de los requisitos, que afecten la solvencia de la proposición o información establecida en esta Convocatoria, por ser considerados indispensables conforme lo establecido en la fracción IV del artículo 39 del RLAASSP.

## **7. DE LA ADJUDICACIÓN.**

Con fundamento en el artículo 36 Bis, fracción I de la LAASSP y la sección cuarta numeral décimo 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, donde se señala que una vez hecha la evaluación de las proposiciones, se adjudicara el contrato al licitante cuya proposición cumple con los requisitos legales, su propuesta técnica obtuvo igual o más puntuación a la mínima exigida y la suma de ésta con la de la propuesta económica dé como resultado la mayor puntuación.

Comprobará el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en la convocatoria y sus anexos, así como lo derivado de la(s) junta(s) de aclaraciones.

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Verificará la congruencia entre la propuesta técnica y la propuesta económica de cada licitante.

Realizará la evaluación técnica por conducto del área requirente, quien verificará que las ofertas presentadas correspondan a las características y especificaciones de los servicios solicitados, emitiendo el dictamen técnico correspondiente. El análisis detallado de la documentación administrativa y legal se realizará por conducto de la División de Servicios Integrales adscrita a la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios.

Si derivado de la evaluación de las proposiciones se obtuviera un empate entre dos o más licitantes, se aplicará el criterio de desempate de conformidad con lo previsto en el último párrafo del artículo 36 Bis de la LAASSP, se deberá adjudicar el contrato en primer término a las micro empresas, a continuación se considerará a las pequeñas empresas y en caso de no contarse con alguna de las anteriores, se adjudicará a la que tenga el carácter de mediana empresa.

De subsistir el empate entre licitantes de la misma estratificación de los sectores señalados en el párrafo anterior, o bien, de no haber empresas de este sector y el empate se diera entre licitantes que no tienen el carácter de MIPYMES, se realizará la adjudicación del contrato a favor del licitante que resulte adjudicado del sorteo por insaculación que realice El IMSS, el cual consistirá en depositar en una urna o recipiente transparente, las boletas con el nombre de cada licitante empatado, acto seguido se extraerá en primer lugar la boleta del licitante adjudicado y posteriormente las demás boletas de los licitantes que resultaron empatados, con lo cual se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones.

Cuando se requiera llevar a cabo el sorteo por insaculación, la convocante deberá girar invitación al Órgano Interno de Control para que en su presencia se lleve a cabo el sorteo; se levantará acta que firmarán los asistentes, sin que la inasistencia, la negativa o falta de firma en el acta respectiva de los licitantes o invitados invalide el acto.

Cuando con posterioridad a la adjudicación de un contrato se presenten circunstancias económicas de tipo general, como resultado de situaciones supervenientes ajenas a la responsabilidad de las partes, que provoquen directamente un aumento o reducción en los servicios aún no prestados o aún no pagados, y que por tal razón no pudieron haber sido objeto de consideración en la propuesta que sirvió de base para la adjudicación del Instrumento Jurídico correspondiente, El IMSS reconocerá incrementos o requerirá reducciones, conforme a las disposiciones que en su caso emita la Secretaría de la Función Pública.

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

## 8. INCONFORMIDADES.

De acuerdo con lo dispuesto en artículo 66 de la LAASSP, los licitantes podrán interponer inconformidad en las oficinas de la SFP ubicadas en Avenida de los Insurgentes Sur 1735, Colonia Guadalupe Inn, Código Postal 01020, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, México, Ciudad de México o ante el Órgano Interno de Control en el IMSS ubicado en Av. Revolución número 1586, Colonia San Ángel, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de México.

Asimismo, se señala que tales inconformidades podrán presentarse mediante el sistema CompraNet en la dirección electrónica <https://compranet.hacienda.gob.mx/web/login.html> Lo anterior, contra actos del procedimiento de contratación que contravengan las disposiciones que rigen las materias objeto del mencionado ordenamiento.

## 9. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN, PARTIDA(S), O CONCEPTOS INCLUIDOS EN ÉSTA.

Con fundamento en el artículo 38 de la LAASSP, la Convocante podrá cancelar la presente licitación, o concepto, incluidos en ésta, por caso fortuito o fuerza mayor; de igual manera se podrá cancelar cuando existan circunstancias debidamente justificadas que provoquen la extinción de la necesidad y que de continuarse con el procedimiento de contratación se pudiera ocasionar un daño o perjuicio al IMSS, previo a la comunicación del fallo por parte del Área Requirente.

Por causas ajenas a la voluntad de la Convocante, no sea posible abrir los sobres que contengan las proposiciones enviadas por CompraNet.

Cuando existan circunstancias, debidamente justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad de los servicios requeridos y que de continuarse con el procedimiento de contratación se pudiera ocasionar un daño o perjuicio al Instituto.

## 10. DECLARACIÓN DE PROCEDIMIENTO DESIERTO

Con fundamento en el artículo 38 de la LAASSP y 58 de su Reglamento se podrá declarar desierta la Licitación en los siguientes casos:

- a) Cuando el día del acto de presentación y apertura de proposiciones, ningún licitante envíe proposición a través de CompraNet.

*J*



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

b) Cuando la totalidad de las proposiciones recibidas no reúnan los requisitos de la Licitación.

c) Cuando los precios de los servicios ofertados en la propuesta técnica no guarden congruencia con las condiciones y características técnicas ofrecidas, y en consecuencia, no resulten solventes, y en caso de que no exista propuesta alguna.

d) Cuando la totalidad de las proposiciones se encuentren condicionadas en alguna de sus partes.

#### 11. FORMATOS QUE FACILITARÁN Y AGILIZARÁN LA PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

Número	Descripción
<b>DOCUMENTACIÓN LEGAL, ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA</b>	
Anexo III	Modelo de Convenio de Participación Conjunta
Anexo IV	Acreditamiento de Personalidad Jurídica y Datos de Notificación
Anexo V	Manifiesto de Nacionalidad Mexicana
Anexo VI	Escrito de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP
Anexo VII	Declaración de Integridad
Anexo VIII	Propuesta Económica
Anexo IX	Estratificación de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (MIPYMES)
Anexo X	Información reservada y confidencial.
Anexo XI	Nota OCDE
Anexo XII	Escrito de Integridad. Comisión Federal de Competencia Económica
Anexo XIII	Formato de manifestación bajo protesta de decir verdad que no desempeño empleo, cargo o comisión en el servicio público o que a pesar de desempeñarlo, con la formalización de un contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés.
Anexo XIV	Relación de entrega de documentación.
Anexo XV	Aviso de privacidad integral de los procedimientos de los procedimientos de adquisiciones de bienes, arrendamientos y contratación de servicios
ANEXO XVI	Documentación adjunta proporcionada por la División de Contratos
<b>DOCUMENTACIÓN Y FORMATOS TÉCNICOS</b>	
Anexo XVII	Documentación adjunta área requirente técnica





GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

## 12. NOTA INFORMATIVA OCDE.

Nota informativa para participantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y firmantes de la Convención para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales.

Esta nota es de carácter informativa por lo que no deberá incluirse en la proposición y no será causal de desechamiento la no presentación de la misma. **Anexo XIII.**

## 13. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS Y OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES.

Se hace del conocimiento de los licitantes que en el presente procedimiento se observará el Protocolo de Actuación en materia de Contrataciones Públicas y Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones contenido en el Acuerdo por el que se expidió el mismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015, modificado mediante los similares de fecha 19 de febrero de 2016 y 28 de febrero de 2017, mismo que puede ser consultado en la sección de la Secretaría de la Función Pública, en el portal de la Ventanilla Única Nacional (gob.mx) a través de la liga [www.gob.mx/sfp](http://www.gob.mx/sfp). En ese sentido se informa que los datos personales que se recaben con motivo del contacto con particulares serán protegidos y tratados conforme las disposiciones jurídicas aplicables.

Asimismo, de conformidad con el numeral 2 del Anexo Segundo del referido Acuerdo se hace de conocimiento a los interesados en participar en el presente procedimiento que, tratándose de personas físicas, podrán formular un manifiesto en el que afirmen o nieguen los vínculos o relaciones de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el cuarto grado que tenga la propia persona con el o los servidores públicos siguientes:

I. Presidente de la República; II. Secretarios de Estado; III. Jefe de la Oficina de la Presidencia de la República; IV. Consejero Jurídico del Ejecutivo Federal; V. Procurador General de la República; VI. Titulares de entidades; VII. Titulares de órganos reguladores coordinados; VIII. Subprocuradores o titulares de fiscalías especializadas; IX. Comisionados adscritos a órganos reguladores coordinados; X. Subsecretarios, oficiales mayores, consejeros adjuntos, titulares de órganos administrativos desconcentrados, titulares de unidad y directores generales en las dependencias; XI. Directores generales, gerentes, subgerentes, directores o

*J*

 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

integrantes de los órganos de gobierno o de los comités técnicos de las entidades, y XII. Personal que interviene en contrataciones públicas, en el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, incluidos en el Registro que lleva la Secretaría de la Función Pública.

Los particulares personas morales, podrán formular por medio de sus representantes legales un manifiesto en el que afirmen o nieguen los vínculos o relaciones de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el cuarto grado que tengan las personas que a continuación se señalan, con el o los servidores públicos señalados en el párrafo que antecede:

- a) Integrantes del consejo de administración o administradores;
- b) Director general, gerente general, o equivalentes;
- c) Representantes legales, y d) Personas físicas que posean directa o indirectamente cuando menos el diez por ciento de los títulos representativos del capital social de la persona moral.

En ambos casos, los particulares formularán el manifiesto a través de la dirección electrónica [www.gob.mx/stp](http://www.gob.mx/stp) y/o <https://manifiesto.funcionpublica.gob.mx/SMP-web/loginPage.jsf> siendo este medio electrónico de comunicación el único para presentarlo. El Sistema generará un acuse de presentación del manifiesto, mismo que será necesario presentar como parte de su proposición, de conformidad con la Guía de Operación del Sistema del Manifiesto de los Particulares, disponible en la misma dirección electrónica. A través de dicho medio electrónico los particulares podrán también denunciar presuntos conflictos de interés de los que tengan conocimiento, enunciando las pruebas con las que en su caso cuenten.

Por otra parte, se informa que de conformidad con el numeral 10 de dicho Anexo Segundo, los licitantes podrán presentar una declaración de integridad en la que manifiesten, bajo protesta de decir verdad, que por sí mismos o a través de interpósita persona, se abstendrán de realizar conductas contrarias a las disposiciones jurídicas aplicables.

Finalmente, se informa que los particulares tienen derecho a presentar queja o denuncia por el incumplimiento de las obligaciones que adviertan en el contacto con los servidores públicos, ante el Órgano Interno de Control en el IMSS, o bien, a través del Sistema Integral de Quejas y Denuncias Ciudadanas, establecido mediante el Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 9 de diciembre de 2015.

8



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

#### 14. AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DE BIENES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.

En atención al principio de máxima publicidad establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en relación a los artículos 110, 113 y 117 de dicho ordenamiento, se notifica a las personas morales participantes que no se considerará reservada o confidencial la información que se encuentre en los registros públicos o en fuentes de acceso público, como es el caso de las contrataciones gubernamentales, ya que la información se genera y registra en "CompraNet", no requiriéndose el consentimiento del titular de la información para permitir el acceso a la misma a través de una versión pública.

En ese tenor, conforme a los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la información, así como para la elaboración de Versiones Públicas publicados en el Diario Oficial de la Federación el día 15 de abril de 2016 y sus modificaciones del 29 de julio de 2016, para efecto de las publicaciones en versión pública, se testará la información clasificada como confidencial.

Por lo anterior, con fundamento en el artículo 68 de La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 70, fracción XXVIII de La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la información de "La Licitación", así como la versión pública de los requisitos y de la propuesta técnica y económica que presenten los licitantes, será de carácter público una vez emitido el Fallo y publicado en "CompraNet", conforme a los criterios emitidos por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). **Anexo XVII**

ÁREA CONTRATANTE


**Lic. José Gerardo Portugal Castillo**

**Titular de la División de Servicios Integrales**

Con fundamento en el numeral 5.3.8 inciso a)

de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones,  
Arrendamientos y Servicios del IMSS



 <b>GOBIERNO DE MÉXICO</b> 		<p>Convocatoria</p> <p>Licitación Pública Electrónica Nacional</p> <p>LA-050GYR988-E16-2021</p> <p>Servicio de Centros de Contacto 2021.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**ANEXO I**  
**MANIFESTACIÓN DE INTERÉS EN PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN**

(CARTA PREFERENTEMENTE EN PAPEL MEMBRETADO Y FIRMA AUTÓGRAFA)

\_\_\_\_\_de\_\_\_\_\_de\_\_\_\_\_

Con fundamento en el artículo **33 Bis** tercer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expreso mi interés en participar en la Licitación Pública número \_\_\_\_\_, y manifiesto bajo protesta de decir verdad, que cuento con facultades suficientes para comprometerme por sí o por mi representada, y los datos son los siguientes:

Del licitante	<p>Registro Federal de Contribuyentes:</p> <p>Nombre: _____</p> <p>Domicilio: calle y número: _____</p> <p>Colonia: _____</p> <p>Código postal: _____</p> <p>Correo electrónico: _____</p> <p>No. de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva: _____</p> <p>Fecha: _____</p> <p>Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se protocolizó la misma: _____</p> <p>Nombre de los socios: _____</p> <p>Descripción del objeto social: _____</p> <p>Reformas al acta constitutiva: _____</p> <p>Inscripción en el Registro Público de Comercio: _____</p> <p>Número: _____ Folio: _____</p> <p>Fecha: _____</p>
Del Representante	<p>Nombre: _____ R.F.C. _____</p> <p>Domicilio: _____</p> <p>Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades: _____</p> <p>Escritura pública número: _____ Fecha: _____</p> <p>Nombre, número y lugar del notario público ante el cual se otorgó: _____</p>

\_\_\_\_\_  
(Nombre y firma del Representante Legal)







GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

**ANEXO II**  
**FORMATO DE SOLICITUD DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA**

(CARTA PREFERENTEMENTE EN PAPEL MEMBRETADO Y FIRMA AUTÓGRAFA  
DEL LICITANTE)

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Licitación Pública: \_\_\_\_\_

Persona física o moral: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante: \_\_\_\_\_

Instituto Mexicano del Seguro Social  
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios  
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios  
División de Servicios Integrales  
Presente

Con fundamento en el artículo **33 bis** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y **45** sexto párrafo de su Reglamento, solicito aclaración a los siguientes puntos contenidos en la Convocatoria:

Número Consecutivo	Página, Numeral o punto específico de la Convocatoria y/o Anexos	Carácter (administrativo o técnico)	Pregunta

**Nota:** Adjuntar anexo en archivo electrónico en formato Excel, con el fin de agilizar el acto de junta de aclaraciones

\_\_\_\_\_  
(Nombre y firma del Representante Legal)

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

### ANEXO III MODELO DE CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA

(NOTA: EN CASO DE QUE EL LICITANTE NO PARTICIPE DE MANERA CONJUNTA,  
NO INTEGRARÁ ESTE ANEXO A SU PROPOSICIÓN Y NO SERÁ CAUSAL DE DESECHAMIENTO)

CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE \_\_\_\_\_, REPRESENTADA POR \_\_\_\_\_ EN SU CARÁCTER DE \_\_\_\_\_, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PARTICIPANTE A", Y POR OTRA \_\_\_\_\_, REPRESENTADA POR \_\_\_\_\_, EN SU CARÁCTER DE \_\_\_\_\_, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PARTICIPANTE B", Y CUANDO SE HAGA REFERENCIA A LOS QUE INTERVIENEN SE DENOMINARÁN "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

1. "El Participante A", declara que:

- 1.1 Es una sociedad legalmente constituida, de conformidad con las leyes mexicanas, según consta en el testimonio de la escritura pública (**póliza**) número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_, otorgada ante la fe del Lic. \_\_\_\_\_ Notario (**Corredor**) Público Número \_\_\_\_\_, del \_\_\_\_\_, e inscrita en el registro público de la propiedad y de comercio de \_\_\_\_\_, en el folio mercantil \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_.

El acta constitutiva de la sociedad \_\_\_\_\_ (si/no) ha tenido reformas y modificaciones.

Nota: en su caso, se deberán relacionar las escrituras en que consten las reformas o modificaciones de la sociedad.

Los nombres de sus socios son:

\_\_\_\_\_ con Registro Federal de Contribuyentes \_\_\_\_\_.

- 1.2 Tiene los siguientes registros oficiales: Registro Federal de Contribuyentes Número \_\_\_\_\_ y Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social Número \_\_\_\_\_.

- 1.3 Su representante legal con el carácter ya mencionado, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente convenio, de conformidad con el contenido del testimonio de la escritura pública número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_, otorgada ante la fe del Lic. \_\_\_\_\_ Notario Público Número \_\_\_\_\_, del \_\_\_\_\_ e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio, en el folio mercantil número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_, manifestando "**bajo protesta de decir verdad**", que dichas facultades no le han sido revocadas, ni limitadas o modificadas en forma alguna, a la fecha en que se suscribe el presente instrumento jurídico.

El domicilio del representante legal es el ubicado en \_\_\_\_\_.

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

1.4 Su objeto social, entre otros corresponde a: \_\_\_\_\_; por lo que cuenta con los recursos financieros, técnicos, administrativos y humanos para obligarse, en los términos y condiciones que se estipulan en el presente convenio.

1.5 Señala como domicilio legal para todos los efectos que deriven del presente convenio, el ubicado en:

2. "El Participante B", declara que:

2.1 Es una sociedad legalmente constituida de conformidad con las leyes de los estados unidos mexicanos, según consta el testimonio (póliza) de la escritura pública número \_\_, de fecha \_\_, pasada ante la fe del Lic. \_\_ Notario (Corredor) Público Número \_\_, del \_\_, e inscrita en el registro público de la propiedad y del comercio, en el folio mercantil número \_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_.

El acta constitutiva de la sociedad \_\_ (si/no) ha tenido reformas y modificaciones.

Nota: en su caso, se deberán relacionar las escrituras en que consten las reformas o modificaciones de la sociedad.

Los nombres de sus socios son:

\_\_\_\_\_ con Registro Federal de Contribuyentes \_\_\_\_.

2.2 Tiene los siguientes registros oficiales: Registro Federal de Contribuyentes Número \_\_\_\_\_ y Registro Patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social Número \_\_\_\_\_.

2.3 Su representante legal, con el carácter ya mencionado, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente convenio, de conformidad con el contenido del testimonio de la escritura pública número \_\_\_\_ de fecha \_\_, pasada ante la fe del Lic. \_\_ Notario Público Número \_\_, del \_\_ e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, en el folio mercantil número \_\_\_\_ de fecha \_\_, manifestando **"bajo protesta de decir verdad"** que dichas facultades no le han sido revocadas, ni limitadas o modificadas en forma alguna, a la fecha en que se suscribe el presente instrumento jurídico.

El domicilio de su representante legal es el ubicado en \_\_\_\_.

2.4 Su objeto social, entre otros corresponde a: \_\_\_\_\_; por lo que cuenta con los recursos financieros, técnicos, administrativos y humanos para obligarse, en los términos y condiciones que se estipulan en el presente convenio.

2.5 Señala como domicilio legal para todos los efectos que deriven del presente convenio, el ubicado en: \_\_\_\_\_

8





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

*(Mencionar e identificar a cuántos integrantes conforman la participación conjunta para la presentación de proposiciones).*

3. "Las Partes" declaran que:

3.1 Conocen los requisitos y condiciones estipuladas en la convocatoria a la Licitación Pública Nacional Número \_\_\_\_\_.

3.2 Manifiestan su conformidad en formalizar el presente convenio, con el objeto de participar conjuntamente en la licitación, presentando proposición técnica y económica, cumpliendo con lo establecido en la convocatoria de la licitación y con lo dispuesto en los artículos 34, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 44 de su Reglamento.

Expuesto lo anterior, las partes otorgan las siguientes:

#### CLÁUSULAS

**Primera.- Objeto.- "Participación Conjunta".**

"Las Partes" convienen, en conjuntar sus recursos técnicos, legales, administrativos, económicos y financieros para presentar proposición técnica y económica en la Licitación Pública Nacional número \_\_\_\_\_ y en caso de ser adjudicatario del contrato, se obligan a prestar el servicio objeto del convenio, con la participación siguiente:

**Participante "A":**

(los integrantes que conforman la participación conjunta para la presentación de proposiciones deberá describir las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones).

**Segunda.- Representante Común y Obligado Mancomunado o Solidario.**

"Las Partes" aceptan expresamente en designar como representante común al \_\_\_\_\_, representante legal de \_\_\_\_\_, a través del presente instrumento, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con las proposiciones técnica y económica en el procedimiento de licitación, así como para suscribir dichas proposiciones.

Asimismo, convienen entre sí en constituirse en forma \_\_\_\_\_ (mancomunada o solidaria) \_\_\_\_\_ para comprometerse por cualquier responsabilidad derivada del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente convenio, con relación al contrato que sus representantes legales firmen con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), derivado del procedimiento de contratación \_\_\_\_\_, aceptando expresamente en responder ante el IMSS por las proposiciones que se presenten y, en su caso, de las obligaciones que deriven de la adjudicación del contrato respectivo.

*J*





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

### Tercera.- Del Cobro de las Facturas.

"Las Partes" convienen expresamente, que "El Participante \_\_\_\_\_ (designan al representante común)", quien será el único facultado para emitir las facturas relativas al servicio que se preste con motivo del contrato que se derive de la licitación pública nacional número \_\_\_\_\_.

### Cuarta.- Vigencia.

"Las Partes" convienen, en que la vigencia del presente convenio será del período durante el cual se desarrolle el procedimiento de la Licitación Pública Nacional Número \_\_\_\_\_, incluyendo, en su caso, de resultar adjudicados, del contrato, el plazo que se estipule en éste y el que pudiera resultar de convenios de modificación.

### Quinta.- Obligaciones.

"Las Partes" convienen en que en el supuesto de que cualquiera de ellas que se declare en quiebra o en suspensión de pagos, no las libera de cumplir con sus obligaciones, por lo que cualquiera de ellas que subsista, acepta y se obliga expresamente a responder \_\_\_\_\_ (mancomunada y/o solidaria) \_\_\_\_\_ las obligaciones contractuales a que hubiere lugar.

"Las Partes" aceptan el presente convenio, en el supuesto de que se adjudique el contrato a los integrantes que presentaron una proposición conjunta, el presente convenio formará parte del contrato respectivo, deberá constar en escritura pública, cuando únicamente sea firmado por el representante común, salvo que el contrato sea firmado por todas las personas que integran la agrupación que formula la proposición conjunta o por sus representantes legales, quienes en lo individual, deberán acreditar su respectiva personalidad, o por el apoderado legal de la nueva sociedad que se constituya por las personas que integran la agrupación que formuló la proposición conjunta, antes de la fecha fijada para la firma del contrato, lo cual deberá comunicarse mediante escrito a la convocante por dichas personas o por su apoderado legal, al momento de darse a conocer el fallo o a más tardar en las veinticuatro horas siguientes

leído que fue el presente convenio por "Las Partes" y enterados de su alcance y efectos legales, aceptando que no existió error, dolo, violencia o mala fe, lo ratifican y firman, de conformidad en la Ciudad de México, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

"El Participante A"

"El Participante B"

\_\_\_\_\_  
Nombre y Cargo  
del Apoderado Legal

\_\_\_\_\_  
Nombre y Cargo  
del Apoderado Legal

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

**ANEXO IV**  
**ACREDITAMIENTO DE PERSONALIDAD JURÍDICA Y DATOS DE NOTIFICACIÓN**  
(PREFERENTEMENTE EN PAPEL MEMBRETADO DEL LICITANTE)

\_\_\_\_\_(nombre)\_\_\_\_\_, manifiesto **Bajo Protesta de Decir Verdad**, que los datos aquí asentados son ciertos y han sido verificados; así como que cuento con facultades suficientes para **comprometerme y suscribir** la proposición en la presente Licitación Pública, a nombre y representación de: (persona física o moral).

No. de la Licitación Pública\_\_\_\_\_.

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio.- Los datos aquí registrados corresponderán al del domicilio fiscal del proveedor o prestador de servicios)

Calle y número:

Colonia:

Demarcación Territorial:

Código Postal:

Entidad federativa:

Teléfono:

Fax:

Correo electrónico **(de la empresa participante)**:

No. de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva:

Fecha

Duración

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se protocolizó la misma:

Relación de socios o asociados.-

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Nombre(s):

Descripción del objeto social:

Reformas al acta constitutiva:

Fecha y datos de inscripción en el Registro Público correspondiente.

**DATOS DE LA PERSONA FACULTADA LEGALMENTE**

Nombre completo del apoderado o representante:

Dirección del apoderado o representante:

Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades.

Escritura pública número:

Fecha:

Nombre, número y lugar del notario público ante el cual se otorgó:

Asimismo, manifiesto que el domicilio señalado es el lugar donde recibiré toda clase de notificaciones que resulten del contrato y convenios que celebren, los cambios o modificaciones que se realicen en cualquier momento a los datos o documentos contenidos en el presente documento y durante la vigencia del contrato que, en su caso, sea suscrito, deberán ser comunicados, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en que se generen. Adicionalmente acepto que las notificaciones se realizarán de acuerdo a las establecidas en los artículos 35 y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

(Lugar y fecha)

Protesto lo necesario

(Nombre y firma del representante legal)



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

**ANEXO V  
MANIFIESTO DE NACIONALIDAD MEXICANA**

\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Instituto Mexicano del Seguro Social  
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios  
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios  
División de Servicios Integrales  
Presente.

Me refiero al procedimiento \_\_\_\_\_ (licitación pública) \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_  
(Número de Procedimiento) \_\_\_\_\_ en el que mi representada, la empresa  
\_\_\_\_\_ (nombre o razón social del licitante) \_\_\_\_\_ participa a  
través de la presente propuesta.

Sobre el particular, y en los términos de lo previsto en numeral 4.1.3,  
Documentación legal, de las bases de la convocatoria de la licitación pública  
nacional citada en el párrafo anterior, manifiesto bajo protesta de decir verdad  
lo siguiente:

- Conforme al artículo 35 del Reglamento de la Ley, que mi representada es de nacionalidad mexicana, para participar en el procedimiento de licitación pública nacional.
- Conforme al artículo 39, fracción VIII del Reglamento de la Ley que el origen de los servicios que oferto, serán de origen nacional.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_  
(7)

**NOMBRE Y FIRMA  
DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA LICITANTE**

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

**ANEXO VI**  
**ESCRITO DE LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE**  
**LA LAASSP**

PREFERENTEMENTE EN PAPEL MEMBRETADO DEL LICITANTE.

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_.

Instituto Mexicano del Seguro Social  
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios  
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios  
División de Servicios Integrales  
Presente.

\_\_\_\_\_(Nombre de la persona facultada)\_\_\_\_\_ con las facultades que la  
empresa denominada \_\_\_\_\_ me otorga.  
Declaro **Bajo Protesta de Decir Verdad** lo siguiente:

Que el suscrito y las personas que forman parte de la sociedad y de la propia  
empresa que represento, quien participa como licitante, no se encuentran en  
alguno de los supuestos señalados en los artículos 50 y 60 de la Ley de  
Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, lo que  
manifiesto para los efectos correspondientes con relación a la Licitación  
Pública (NÚMERO).

En el entendido que de no manifestarme con veracidad, aceptó que ello sea  
causa de rescisión administrativa del contrato celebrado con la dependencia  
o entidad que corresponda.

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA FACULTADA**

**Nota:** En caso de que el LICITANTE sea persona física, adecuar el formato.





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021.

## ANEXO VII DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD

(CARTA EN ORIGINAL, PAPEL MEMBRETADO Y FIRMA AUTÓGRAFA DEL LICITANTE)

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Instituto Mexicano del Seguro Social  
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios  
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios  
División de Servicios Integrales  
Presente.

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 29 fracción IX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, fracción VI, inciso f) y penúltimo párrafo del 39 de su Reglamento; y para efectos de presentar proposición y en su caso poder celebrar el contrato respectivo con este Instituto en relación a la Licitación Pública: \_\_\_\_\_

- Me permito manifestar BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD que la empresa que represento se abstendrá por sí misma o a través de interpósita persona, de adoptar conductas para que los servidores públicos, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que le otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes; asimismo que dicha empresa por sí misma o por interpósita persona, se abstendrá de llevar a cabo cualquier acto que implique trasgresión a las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; así como a lo dispuesto en general por la Ley Federal de Competencia Económica.

**(EN CASO DE SER PERSONA FÍSICA, DEBERÁ SUSTITUIR EL PÁRRAFO ANTERIOR POR LO SIGUIENTE: "Me permito manifestar BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD que me abstendré por sí mismo o a través de interpósita persona, de adoptar conductas que induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que le otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes; asimismo me abstendré por sí mismo o por interpósita persona, de llevar a cabo cualquier acto que implique trasgresión a las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; así como a lo dispuesto en general por la Ley Federal de Competencia Económica.") EN CASO DE NO SER PERSONA FÍSICA PODRÁ ELIMINAR ESTE PÁRRAFO.**

- Me permito manifestar que mi representada se obliga, en caso de resultar adjudicado, a liberar al IMSS de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional.

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA FACULTADA)  
(NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA)

*J*



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

## ANEXO VIII PROPUESTA ECONÓMICA



FORMATO  
PROPUESTA ECONÓMICA

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

ANEXO IX  
ESTRATIFICACIÓN DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MIPYMES)

MANIFESTACIÓN, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DE LA ESTRATIFICACIÓN DE MICRO,  
PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES)

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ (1)

Instituto Mexicano del Seguro Social  
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios  
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios  
División de Servicios Integrales (2)  
Presente.

Me refiero al procedimiento de \_\_\_\_\_(3)\_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_(4)\_\_\_\_\_ en el que mi  
representada, la empresa \_\_\_\_\_(5)\_\_\_\_\_, participa a través de la presente proposición.

Al respecto y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 34 del Reglamento de la Ley  
de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **MANIFIESTO BAJO  
PROTESTA DE DECIR VERDAD** que mi representada está constituida conforme a las leyes  
mexicanas, con Registro Federal de Contribuyentes \_\_\_\_\_(6)\_\_\_\_\_, y asimismo que  
considerando los criterios (sector, número total de trabajadores y ventas anuales)  
establecidos en el Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro,  
pequeñas y medianas empresas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de  
junio de 2009, mi representada tiene un Tope Máximo Combinado de \_\_\_\_\_(7)\_\_\_\_\_,  
con base en lo cual se estratifica como una empresa \_\_\_\_\_(8)\_\_\_\_\_.

De igual forma, declaro que la presente manifestación la hago teniendo pleno  
conocimiento de que la omisión, simulación o presentación de información falsa, son  
infracciones previstas por los artículos 4 fracción, 69, 70 y 81 de la Ley General de  
Responsabilidades Administrativas, y demás disposiciones aplicables.

\_\_\_\_\_ (9) \_\_\_\_\_

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

## ANEXO IX INSTRUCTIVO DE LLENADO

Llenar los campos conforme aplique tomando en cuenta los rangos previstos en el Acuerdo antes mencionado.

1. Señalar la fecha de suscripción del documento.
2. Anotar el nombre de la convocante.
3. Precisar el procedimiento de contratación de que se trate (licitación pública o invitación a cuando menos tres personas).
4. Indicar el número de procedimiento de contratación asignado por CompraNet.
5. Anotar el nombre, razón social o denominación del licitante.
6. Indicar el Registro Federal de Contribuyentes del licitante.
7. Señalar el número que resulte de la aplicación de la expresión: Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) x10% + (Ventas anuales en millones de pesos) x 90%.  
Para tales efectos puede utilizar la calculadora MIPYME disponible en la página <http://www.comprasdegobierno.gob.mx/calculadora>  
Para el concepto "Trabajadores", utilizar el total de los trabajadores con los que cuenta la empresa a la fecha de la emisión de la manifestación.  
Para el concepto "ventas anuales", utilizar los datos conforme al reporte de su ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales, expresados en millones de pesos.
8. Señalar el tamaño de la empresa (Micro, Pequeña o Mediana), conforme al resultado de la operación señalada en el numeral anterior.
9. Anotar el nombre y firma del apoderado o representante legal del licitante.

*[Handwritten signature]*





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

ANEXO X  
INFORMACIÓN RESERVADA Y CONFIDENCIAL  
(PREFERENTEMENTE EN PAPEL MEMBRETADO DEL LICITANTE)

Instituto Mexicano del Seguro Social  
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios  
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios  
División de Servicios Integrales  
Presente.

de de

\_\_\_\_\_(Nombre)\_\_\_\_\_, en mi carácter de \_\_\_\_\_, de la \_\_\_\_\_(Persona Moral)\_\_\_\_\_, manifiesto por medio de la presente que los documentos contenidos en mi propuesta y remitida a la convocante para la Licitación Pública Electrónica Nacional \_\_\_\_\_ contiene información de carácter Confidencial y Comercial Reservada, de conformidad con lo siguiente:

No.	Documento (1)	Información a clasificar (2)	Fundamentación (3)	Motivación (4)

- (1) Señalar el documento de la proposición que contiene información clasificada.  
(2) Precisar que rubro o información del documento es sujeto de clasificación por contener información reservada o confidencial.  
(3) Indicar en qué artículos de la LFTAIP, LGTAIP o demás disposiciones reglamentarias aplicables, fundamenta la clasificación de la información, ya sea reservada o confidencial.  
(4) Indicar los motivos y/o razones por los cuales la información señalada debe ser considerada en alguno de los supuestos de clasificación.

(El licitante deberá de fundamentar y motivar cada uno los numerales de su propuesta administrativa-legal y/o técnica que considere información reservada y/o confidencial. Cabe señalar que de no clasificarse la información por parte del Licitante en los términos antes señalados, la información presentada como parte de su proposición administrativa - técnica - legal - económica tendrá tratamiento de información de carácter público, de conformidad con lo señalado en el artículo 113 de la LFTAIP, así como el numeral Cuadragésimo del "ACUERDO del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas" publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 15 de abril del 2016.)

\_\_\_\_\_  
(Nombre y firma del Representante Legal)

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

## ANEXO XI NOTA OCDE

### Nota informativa para participantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

El compromiso de México en el combate a la corrupción ha trascendido nuestras fronteras y el ámbito de acción del gobierno federal. En el plano internacional y como miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y firmante de la **Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales**, hemos adquirido responsabilidades que involucran a los sectores público y privado.

Esta Convención busca establecer medidas para prevenir y penalizar a las personas y a las empresas que prometan o den gratificaciones a funcionarios públicos extranjeros que participan en transacciones comerciales internacionales. Su objetivo es eliminar la competencia desleal y crear igualdad de oportunidades para las empresas que compiten por las contrataciones gubernamentales.

La OCDE ha establecido mecanismos muy claros para que los países firmantes de la Convención cumplan con las recomendaciones emitidas por ésta y en caso de México, iniciará en **noviembre de 2003** una segunda fase de **evaluación** – la primera ya fue aprobada- en donde un grupo de expertos verificará, entre otros:

- La compatibilidad de nuestro marco jurídico con las disposiciones de la Convención.
- El conocimiento que tengan los sectores público y privado de las recomendaciones de la Convención.

El resultado de esta evaluación **impactará** el grado de inversión otorgado a México por las agencias calificadoras y la atracción de inversión extranjera.

Las **responsabilidades del sector público** se centran en:

- Profundizar las reformas legales que inició en 1999.
- Difundir las recomendaciones de la Convención y las obligaciones de cada uno de los actores comprometidos en su cumplimiento.
- Presentar casos de cohecho en proceso y concluidos (incluyendo aquellos relacionados con lavado de dinero y extradición).

Las **responsabilidades del sector privado** contemplan:

- **Las empresas:** adoptar esquemas preventivos como el establecimiento de códigos de conducta, de mejores prácticas corporativas (controles internos, monitoreo, información financiera pública, auditorías externas) y de mecanismos que prevengan el ofrecimiento y otorgamiento de recursos o bienes a servidores públicos, para obtener beneficios particulares o para la empresa.
- **Los contadores públicos:** realizar auditorías; no encubrir actividades ilícitas (doble contabilidad y transacciones indebidas, como asientos contables falsificados, informes financieros fraudulentos, transferencias sin autorización, acceso a los activos sin consentimiento de la gerencia); utilizar registros contables precisos; informar a los directivos sobre conductas ilegales.

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

- **Los abogados:** promover el cumplimiento y revisión de la Convención (imprimir el carácter vinculatorio entre ésta y la legislación nacional); impulsar los esquemas preventivos que deben adoptar las empresas.

Las **sanciones** impuestas a las personas físicas o morales (privados) y a los servidores públicos que incumplan las recomendaciones de la Convención, implican entre otras, privación de la libertad, extradición, decomiso y/o embargo de dinero o bienes.

Asimismo, es importante conocer que el pago realizado a servidores públicos extranjeros es perseguido y castigado independientemente de que el funcionario sea acusado o no. Las investigaciones pueden iniciarse por denuncia, pero también por otros medios, como la revisión de la situación patrimonial de los servidores públicos o la identificación de transacciones ilícitas, en el caso de las empresas.

El culpable puede ser perseguido en cualquier país firmante de la Convención, independientemente del lugar donde el acto de cohecho haya sido cometido.

En la medida que estos lineamientos sean conocidos por las empresas y los servidores públicos del país, estaremos contribuyendo a construir estructuras preventivas que impidan el incumplimiento de las recomendaciones de la convención y por tanto la comisión de actos de corrupción.

Por otra parte, es de señalar que el Código Penal Federal sanciona el cohecho en los siguientes términos:

**Artículo 222.-** Cometen el delito de cohecho:

I.- El servidor público que por sí, o por interpósita persona solicite o reciba ilícitamente para sí o para otro, dinero o cualquier beneficio, o acepte una promesa, para hacer o dejar de realizar un acto propio de sus funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión;

II.- El que dé, prometa o entregue cualquier beneficio a alguna de las personas que se mencionan en el artículo 212 de este Código, para que haga u omita un acto relacionado con sus funciones, a su empleo, cargo o comisión, y

III.- El legislador federal que, en el ejercicio de sus funciones o atribuciones, y en el marco del proceso de aprobación del presupuesto de egresos respectivo, gestione o solicite:

a) La asignación de recursos a favor de un ente público, exigiendo u obteniendo, para sí o para un tercero, una comisión, dádiva o contraprestación, en dinero o en especie, distinta a la que le corresponde por el ejercicio de su encargo;

b) El otorgamiento de contratos de obra pública o de servicios a favor de determinadas personas físicas o morales.

Se aplicará la misma pena a cualquier persona que gestione, solicite a nombre o en representación del legislador federal las asignaciones de recursos u otorgamiento de contratos a que se refieren los incisos a) y b) de este artículo.

Al que comete el delito de cohecho se le impondrán las siguientes sanciones:

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva, de los bienes o la promesa no exceda del equivalente de quinientas veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización en el momento de

8





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

cometerse el delito, o no sea evaluable, se impondrán de tres meses a dos años de prisión y de treinta a cien días multa.

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva, los bienes, promesa o prestación exceda de quinientas veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización en el momento de cometerse el delito, se impondrán de dos a catorce años de prisión y de cien a ciento cincuenta días multa.

En ningún caso se devolverá a los responsables del delito de cohecho, el dinero o dádivas entregadas, las mismas se aplicarán en beneficio del Estado.

#### Capítulo XI Cohecho a servidores públicos extranjeros

**Artículo 222 bis.-** Se impondrán las penas previstas en el artículo anterior al que con el propósito de obtener o retener para sí o para otra persona ventajas indebidas en el desarrollo o conducción de transacciones comerciales internacionales, ofrezca, prometa o dé, por sí o por interpósita persona, dinero o cualquiera otra dádiva, ya sea en bienes o servicios:

- I. A un servidor público extranjero, en su beneficio o el de un tercero, para que dicho servidor público gestione o se abstenga de gestionar la tramitación o resolución de asuntos relacionados con las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión;
- II. A un servidor público extranjero, en su beneficio o el de un tercero, para que dicho servidor público gestione la tramitación o resolución de cualquier asunto que se encuentre fuera del ámbito de las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión, o
- III. A cualquier persona para que acuda ante un servidor público extranjero y le requiera o le proponga llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto relacionado con las funciones inherentes al empleo, cargo o comisión de este último.

Para los efectos de este artículo se entiende por servidor público extranjero, toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en el poder legislativo, ejecutivo o judicial o en un órgano público autónomo en cualquier orden o nivel de gobierno de un Estado extranjero, sea designado o electo; cualquier persona en ejercicio de una función para una autoridad, organismo o empresa pública o de participación estatal de un país extranjero; y cualquier funcionario o agente de un organismo u organización pública internacional.

Cuando alguno de los delitos comprendidos en este artículo se cometa en los supuestos a que se refiere el artículo 11 de este Código, el juez impondrá a la persona moral hasta mil días multa y podrá decretar su suspensión o disolución, tomando en consideración el grado de conocimiento de los órganos de administración respecto del cohecho en la transacción internacional y el daño causado o el beneficio obtenido por la persona moral.





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

## ANEXO XII

### ESCRITO DE INTEGRIDAD COMISIÓN FEDERAL DE COMPETENCIA ECONÓMICA

(ESTE ESCRITO ES A SUGERENCIA DE LA COMISIÓN FEDERAL DE COMPETENCIA, SIENDO OPTATIVO AL LICITANTE LA PRESENTACIÓN DEL MISMO, NO SIENDO CAUSAL DE DESECHAMIENTO LA NO PRESENTACIÓN)

\_\_\_\_\_ [Nombre del representante o representante común de ser éste el caso], en representación de \_\_\_\_\_ [Nombre de la persona física o moral] (en adelante, e indistintamente, el "Oferente" o "Licitante"), presento la oferta adjunta (en adelante, la "Oferta"):

Para: \_\_\_\_\_  
[Nombre y Clave del proceso en que participa]

Convocado por: \_\_\_\_\_  
[Nombre de la Convocante] (en adelante, la Autoridad Convocante"),

Vengo a presentar por mí y en representación del Oferente, la siguiente declaración de integridad (en adelante, la "declaración de Integridad"):

1. He leído y entiendo los términos de la presente declaración de Integridad;
2. Comprendo que la Oferta que se acompaña será desechada si la declaración de Integridad no es verídica y no se ajusta al contenido referido;
3. Comprendo que si la declaración de Integridad no es verídica me expongo a incurrir personalmente y a comprometer la responsabilidad de mi representada, en ilícitos de carácter civil, penal y administrativo, y en especial de las penas en que incurre quien declara con falsedad ante autoridad distinta a la judicial, en términos del artículo 247 fracción I del Código Penal Federal. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que en términos de las legislaciones aplicables a este procedimiento se contemplen;
4. Conozco la Ley Federal de Competencia Económica, en particular lo previsto en los artículos 9º y 35 fracciones I, IV, IX y X, así como el artículo 254 bis del Código Penal Federal;
5. Cada persona cuya firma aparece en la Oferta que se acompaña ha sido autorizada por el Oferente para definir los Términos y Condiciones de la Oferta y para firmarla, en su representación;
6. Para los propósitos de la presente declaración de Integridad y de la Oferta que se acompaña, entiendo que la palabra "Competidor" comprenderá cualquier persona física o moral, además del Oferente, afiliado o no con el Oferente, que:
  - (a) Haya presentado o pueda presentar una Oferta en el presente proceso;
  - (b) Podría potencialmente presentar una Oferta en el mismo proceso;
7. El Oferente declara que (maque con una X uno de los Siguietes cuadros):

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

- (a) ☐ se ha presentado a este proceso en forma independiente si mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo, combinación o convenio con Competidor alguno;
- (b) ☐ sí ha entablado consultas, comunicaciones, arreglos, combinaciones, acuerdos o convenios con uno o más competidores respecto de esta Convocatoria. En el documento(s) adjunto(s) declara toda información detallada, incluyendo los nombres de los Competidores y la naturaleza y razones de tales consultas, comunicaciones, acuerdos o convenios. [La información es especialmente relevante cuando la Oferta involucre proposiciones conjuntas o esquemas de subcontratación. En este supuesto, se deberán incluir los Términos y Condiciones en que participarán las personas involucradas];
8. En particular y sin limitar la generalidad de los párrafos 7 (a) o 7 (b), no ha habido consulta, comunicación, acuerdo, arreglo, combinación o convenio con Competidor alguno en relación a:
- (a) Precios;
- (b) Métodos, factores o fórmulas empleadas para la determinación de precios;
- (c) La intención o decisión de presentar o no una Oferta; o bien
- (d) La presentación de una oferta que no cumple con las especificaciones del presente proceso; a excepción de lo expresamente estipulado en el párrafo 7 (b) anterior;
9. Además, no ha existido consulta, comunicación, acuerdo o convenio con Competidor alguno en cuanto a calidad, cantidad, especificaciones o detalles de envío de los productos o servicios referidos en este proceso, a excepción de lo expresamente autoriza la Autoridad Convocante o conforme a los hechos relevados en concordancia con el párrafo 7 (b) anterior;
10. Los términos de la Oferta que se adjunta no han sido ni serán revelados por el Oferente, para conocimiento de algún Competidor, en forma directa o indirecta con el objeto o efecto de manipular, fijar, o concentrar precios; manipular, establecer o concertar métodos, factores o fórmulas empleadas para la determinación de precios; afectar o inducir la intención o decisión de presentar o no una Oferta; o bien la presentación de una oferta que no cumple con las especificaciones del presente proceso.

Además, los términos de la oferta que se adjunta no han sido ni serán revelados por el Oferente, para conocimiento de algún Competidor, en forma directa o indirecta con el objeto o efecto de manipular, fijar, o concertar la calidad, cantidad, especificaciones o detalles de envío de los productos o servicios referidos en este proceso o conforme a lo expuesto en el párrafo 7 (b) anterior.

\_\_\_\_\_  
(Nombre y Firma)  
(Fecha)



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

ANEXO XIII

**FORMATO DE MANIFESTACIÓN QUE NO DESEMPEÑA EMPLEO, CARGO O COMISIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO O, EN SU CASO, QUE A PESAR DE DESEMPEÑARLO, CON LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO CORRESPONDIENTE NO SE ACTUALIZA UN CONFLICTO DE INTERÉS.**

(CARTA EN ORIGINAL, PAPEL MEMBRETADO Y FIRMA AUTÓGRAFA DEL LICITANTE)

Instituto Mexicano del Seguro Social  
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios  
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios  
División de Servicios Integrales  
Presente

**LICITACIÓN PÚBLICA No. \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_(Nombre del representante legal)\_\_\_\_\_, en mi carácter de \_\_\_\_\_(carácter que ostenta)\_\_\_\_\_, de la \_\_\_\_\_(Persona Moral)\_\_\_\_\_, manifiesto bajo protesta de decir verdad que el representante, los socios o accionistas, y los administradores y/o consejo de administración descritos a continuación:

Nombre	Carácter que ostenta (Representante, los socios o accionistas, y los administradores y/o consejo de administración)

Las personas descritas con antelación no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público o que a pesar de desempeñarlo, no se actualiza un Conflicto de Interés de conformidad a lo señalado en el artículo **49** fracción **IX** de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, para la formalización del contrato derivado del procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Nombre y firma del licitante persona física o representante legal de la persona moral)

8





GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

**ANEXO XIV**  
**RELACIÓN DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN**

**NOMBRE DEL LICITANTE:** \_\_\_\_\_

DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Acreditamiento de Personalidad Jurídica y datos de notificación. Anexo IV.	4.1 4.1.1 *		
Manifestación de Nacionalidad Mexicana. Anexo V	4.1 4.1.2. *		
Escrito de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la LAASSP. Anexo VI.	4.1 4.1.3.*		
Declaración de integridad. Anexo VII.	4.1 4.1.4. *		
Convenio de participación conjunta. Anexo III. (Solamente si participa de forma conjunta)	4.1 4.1.5.*		
Escrito de estratificación de MIPYME. Anexo IX. (Solamente en caso de que el licitante pertenezca a la estratificación de MIPYME).	4.1 4.1.6.*		
Escrito de no conflicto de interés. Anexo XIII.	4.1 4.1.7.		
Escrito de aceptación de las disposiciones del Sistema CompraNet	4.1 4.1.8.		
Información reservada y confidencial. Anexo X.	4.1 4.1.9.		
Escrito de integridad solicitado por la Comisión Federal de Competencia. Anexo XII.	4.1 4.1.10.		
Manifiesto del "Protocolo de Actuación en materia de Contrataciones Públicas y Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones"	4.1 4.1.11		
Relación de entrega de documentación que debe presentar el licitante. Anexo XIV.	4.1 4.1.12		

*J*





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Aviso de Privacidad simplificado de los procedimientos de adquisiciones de bienes, arrendamientos y contratación de servicios. Anexo XV.	4.1 4.1.13		
Nota Informativa OCDE. Anexo XI.	4.1 4.1.14		
Opiniones positivas de cumplimiento.	4.1 4.1.15.		

PROPUESTA TÉCNICA	NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Propuesta Técnica.	4.2.1 *		
Licencias permisos, registros, certificados o autorizaciones.	4.2.2 *		
Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.	4.2.3 *		
Escrito de confidencialidad.	4.2.4 *		
Carta de liberación de responsabilidad.	4.2.5*		
Curriculum o carta de recomendación o constancia laboral del personal propuesto	4.2.6.1		
Título o Cédula del personal propuesto.	4.2.6.2		
Constancias de acreditación de cursos.	4.2.6.3		
Diagramas técnicos.	4.2.6.4		
Declaraciones fiscales.	4.2.6.5		
Participación de discapacitados.	4.2.6.6		
Participación de MIPYMES.	4.2.6.7		

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

PROPUESTA TÉCNICA		NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Políticas y prácticas de igualdad de género.		4.2.6.8		
Contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo.	u	4.2.6.9		
Metodología.		4.2.6.10		
Plan de trabajo.		4.2.6.11		
Plantilla y organigrama.		4.2.6.12		
Matriz de escalación.		4.2.6.13		
Cumplimiento de contratos.		4.2.6.14		

PROPUESTA ECONÓMICA		NUMERAL EN EL QUE SE SOLICITA	PRESENTADO (SI/NO/NO APLICA)	NÚMERO DE FOLIO EN LA PROPUESTA DONDE ESTA EL DOCUMENTO
Propuesta Económica, Anexo VIII.		4.3. *		

EL NO PRESENTAR LOS DOCUMENTOS QUE SE IDENTIFICAN CON (\*) AFECTA LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN.

*J*



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

#### ANEXO XV

### AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DE BIENES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

**(El presente Anexo únicamente es de carácter informativo por lo que no deberá incluirse en la proposición y no será causal de desechamiento la no presentación de la misma.)**

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), con domicilio en Avenida Paseo de la Reforma no. 476, colonia Juárez, C.P. 06600, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, es responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO), y demás normatividad que resulte aplicable.

#### **¿Qué datos personales se recaban y para qué finalidad?**

Los datos personales que se recabarán son: datos de identificación, datos de contacto y datos patrimoniales y/o financieros.

No se recabarán datos personales sensibles.

Los datos personales recabados serán incorporados y tratados en los expedientes de los procedimientos de adquisiciones de bienes, arrendamientos y contratación de servicios que efectúe el IMSS, en los cuales tenga alguna participación como oferente y/o proveedor; lo anterior para las siguientes finalidades:

- Acreditar su existencia legal y/o personalidad jurídica, así como identidad, con motivo de su participación en procedimientos de contratación, en la formalización de contratos y/o convenios modificatorios, así como en los procedimientos de rescisión de contratos y conciliación.
- Realizar notificaciones relacionadas con los procedimientos de contratación, formalización de contratos y/o convenios modificatorios, procedimientos de rescisión de contratos y conciliación.
- Formalización de instrumentos contractuales derivados de los procedimientos de contratación.
- Dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia comunes que marca la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (por lo que se refiere a nombre y firma de licitantes, proveedores adjudicados y/o representantes legales).
- Atender las solicitudes de acceso a la información relacionadas con los procedimientos de contratación (por lo que se refiere a nombre y firma de licitantes, proveedores adjudicados y/o representantes legales).

Para dichas finalidades no es necesario el consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos personales.

**Fundamento para el tratamiento de datos personales.**

8





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

El tratamiento de los datos personales se realiza con fundamento en lo establecido en los artículos 3, fracción XXVIII, 22, fracciones I, V y VIII, 26, 27, 28 de la LGPDPPSO; 23, 68, 70 fracción XXVIII y 121 de la LGTAIP; 121 de la LFTAIP, 251, fracciones IV y V de la Ley del Seguro Social, 29, fracción VII, 33 bis, cuarto párrafo, 37, fracción IV, 45, fracción IV, 56 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 35, fracción II, 39, fracción III, inciso i) y fracción VI, 44, fracción II, 48 fracciones V y VI de su Reglamento, artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del IMSS, artículo 69 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, numeral 8.1.3.2 del Manual de Organización de la Dirección de Administración, y el Acuerdo que establece la información relativa a los procedimientos de licitación pública que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deberán remitir a la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo por transmisión electrónica o en medio magnético, así como la documentación que las mismas podrán requerir a los proveedores para que éstos acrediten su personalidad en los procedimientos de licitación pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de abril de 1997.

#### **Transferencia de datos personales.**

Se informa que no se realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de autoridad competente que estén debidamente fundados y motivados.

#### **¿Dónde se pueden ejercer los derechos de acceso, corrección/rectificación, cancelación u oposición de datos personales (derechos ARCO)?**

Usted podrá presentar su solicitud para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición directamente ante la Unidad de Transparencia del IMSS, ubicada en Av. Paseo de la Reforma, No. 476, Col. Juárez, C.P. 06600, Del. Cuauhtémoc, Ciudad de México, o bien a través de la Plataforma Nacional de Transparencia en la página: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>, o en el correo electrónico [unidad.enlace@imss.gob.mx](mailto:unidad.enlace@imss.gob.mx).

Si desea conocer el procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO, puede acudir a la Unidad de Transparencia y/o enviar un correo electrónico a la dirección citada.

#### **Cambios al aviso de privacidad**

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales o por otras causas.

En caso de que se efectúen cambios, los mismos se comunicarán a través de la página de internet institucional, [www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx), o bien de manera presencial en nuestras instalaciones.

*J*





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

## AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DE BIENES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), es responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO), y demás normatividad que resulte aplicable.

### ¿Para qué finalidades recabamos sus datos?

- Acreditar su existencia legal y/o personalidad jurídica, así como identidad, con motivo de su participación en procedimientos de contratación, en la formalización de contratos y/o convenios modificatorios, así como en los procedimientos de rescisión de contratos y conciliación.
- Realizar notificaciones relacionadas con los procedimientos de contratación, formalización de contratos y/o convenios modificatorios, procedimientos de rescisión de contratos y conciliación.
- Formalización de instrumentos contractuales derivados de los procedimientos de contratación.
- Dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia comunes que marca la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (por lo que se refiere a nombre y firma de licitantes, proveedores adjudicados y/o representantes legales).
- Atender las solicitudes de acceso a la información relacionadas con los procedimientos de contratación (por lo que se refiere a nombre y firma de licitantes, proveedores adjudicados y/o representantes legales).

### ¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?

Se informa que no se realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de autoridad competente que estén debidamente fundados y motivados.

Si desea conocer nuestro Aviso de Privacidad Integral, puede consultarlo en el sitio de internet institucional, [www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx), o bien de manera presencial en nuestras instalaciones.

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO






Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

**ANEXO XVI**  
**DOCUMENTACIÓN ADJUNTA PROPORCIONADA POR LA DIVISIÓN DE**  
**CONTRATOS**

Nombre del Archivo	Archivo
Modelo de Contrato para la prestación de Servicios	 MODELO DE CONTRATO DE PRES
Modelo de Fianza	 MODELO DE FIANZA CUMPLIMIENTO.docx
Documentación Legal Solicitada para la Elaboración de Contratos	 DOCUMENTACION LEGAL para firma del

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO


















Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

## ANEXO XVII DOCUMENTACIÓN ADJUNTA ÁREA REQUERENTE TÉCNICA

DESCRIPCIÓN	ARCHIVO
Anexo Técnico	 Anexo Técnico CC IMSS 2021 AGO-DIC  Anexo Técnico CCIMSS ago-dic 2021
Términos y Condiciones	 Términos y Condiciones CC IMSS  TyC CCIMSS ago-dic 2021.pdf
Campaña de Bienestar Social	 Contratación Campaña de Bienestar
Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	 Apéndice Campaña Centros Vacacionales
Campaña Cita Médica	 Ficha Técnica CMT 2021-v1.pdf
Campaña Cobranza y Servicios DIR	 FICHA TECNICA 310820.docx  FICHA TECNICA 310820.pdf  FLUJO IVR Y FLUJO DE OPERACIÓN .pdf  FLUJO IVR Y FLUJO DE OPERACIÓN .xlsx
Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI y Campaña Código Infarto CMN La Raza	 Coord. de Sistemas de Infraestructura.pc
Campaña Consulta Digital	 Consulta Digital.pdf
Campaña Derechohabiente, Contribuyente, Banco de Sangre	 04.Apéndice Campañas DyC 2021  4C10-0502.pdf

8



GOBIERNO DE  
MÉXICO

















Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050CYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

DESCRIPCIÓN	ARCHIVO
	 DyC.pdf
Campaña Guarderías	  Solicitud de la información para la cc Solicitud de la información para la cc
Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas	 Ficha Técnica Campaña MPEC-v2.p
Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)	 Apendice Campaña MST-v1.pdf
Campaña Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC)	 FICHA TÉCNICA DENUNCIAS OIC 202
Campaña Orientación Médica Telefónica	  Ficha Técnica OMT 2021.docx Ficha Técnica OMT 2021.pdf
Campaña Pensionado	  Apéndice Campaña de Pensionados 2020 Apéndice Campaña de Pensionados 2020
Campaña Planificatel	 Convenio IMSS CONAPO V4 (2).docx
Campaña Velatorios	 Apendice Campaña de Velatorios 2021.p
Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS;	  Apendice Seguridad Perimetral 110719.doc Apendice Seguridad Perimetral 110719.pdf

8





GOBIERNO DE  
**MÉXICO**





Convocatoria

Licitación Pública Electrónica Nacional

LA-050GYR988-E16-2021

Servicio de Centros de Contacto 2021

DESCRIPCIÓN	ARCHIVO
Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales	<div>Apéndice Interoperabilidad con</div> <div>Apéndice Final Interoperabilidad con</div>